インターネット・シンポジウム「身近な場における安全・安心」
議論（全文）

《目　次》

第１週　「身近な場における安全・安心」の現状と課題
【12/2（土）～12/9（土)】

基調講演「身近な場における安全・安心」の現状・問題点
（東京大学先端科学技術研究センター教授　　御厨　貴）　1

「身近な場における安全・安心」の現状と課題（討論：前半）　3
●問題提起　3
●身近な場における安全・安心の課題とその原因（１）　6
●身近な場における安全・安心の課題とその原因（２）　15
●前半まとめ　24

有識者インタビュー　25
●現象にとらわれずに広い視点から構造的な問題を発見する：「共通するパターンを決めて“群”でとらえることが大切です」
（内閣府総合科学技術会議議員　　薬師寺 泰蔵）　25
●ヒューマン・エラーからとらえる安全対策：ミスを起こさないシステムの見直しとルールをおかす人間心理の面から対策を
（立教大学現代心理学部心理学科教授　　芳賀　繁）　27

「身近な場における安全・安心」の現状と課題（討論：後半）　29
●目指すべき社会とその実現に向けた施策の方向性（１）　29
●目指すべき社会とその実現に向けた施策の方向性（２）　39
●後半まとめ　47

第２週　「身近な場における安全・安心」を確保するための官と民のパートナーシップのあり方　【12/10（日）～12/17（日）】

基調講演「官から民へ」の動き
（国際基督教大学教養学部教授　八代　尚宏）　50

「身近な場における安全・安心」を確保するための官と民のパートナーシップのあり方（討論：前半）　52
●問題提起　52
●「官から民へ」の動きと官民の役割分担（１）　53
●「官から民へ」の動きと官民の役割分担（２）　64
●「官から民へ」の動きと官民の役割分担（３）　67

有識者インタビュー　71
●社会構造の変化を受け止めリスク感度を高めた企業に：「企業はリスクに対する感度を高め管理システムを作るべきです」
（雪印乳業株式会社社外取締役　日和佐　信子）　71
●公共サービス改革法による「官」「民」の連携：公共サービスの担い手が誰であろうと質を確保する体制が必要
（内閣府公共サービス改革推進室
官民競争入札等監理委員会事務局 参事官　櫻井　和人）　73

「身近な場における安全・安心」を確保するための官と民のパートナーシップのあり方（討論：後半）　75
●官民の環境整備と新たなパートナーシップ（１）　76
●官民の環境整備と新たなパートナーシップ（２）　81
●北海道での石油ファンヒーター死亡事故とリコール　92

第1週 「身近な場における安全・安心」の現状と課題（12/02～12/09）

基調講演：「身近な場における安全・安心」の現状・問題点

1. 御厨　貴（東京大学先端科学技術研究センター教授）

2006 年 12 月 02 日 10:00

今、社会では、「安全・安心」がキーワードになっています。なぜでしょう。いつの時代も、人々の生活のあるべき姿は「安全・安心」ではないのでしょうか。
本当に今の日本社会は危険で、不安なことが多いのでしょうか。確かに、物騒なニュースが報道されることは増えています。しかし、ここでは、不安なことが増えているとか、反対にあまり不安になるのは単なる杞憂であると、どちらかに寄せてお話しをするつもりはありません。日本の社会で、少しずつものの見方が変わってきているのではないか、ということを、歴史（と言っても戦後ですが）を振り返りながら、考えてみたいと思います。

戦争直後からしばらくは、日々の食料にも事欠く、すなわち身近な場における一番必要な安全である「食べるものがある安全」さえ確保されていたとは言えない中で、悠長に「今の日本社会のキーワードは安全安心です」などとは言っていられませんでした。国内の人のみならず、戦地から引き揚げてくる人など、たくさんの人に日々のご飯を食べさせることから始めなければいけませんでした。
やがて、日本社会が必死に努力したおかげで、「食うための時代」からは脱却、「三種の神器」と言われたテレビ、冷蔵庫、電気洗濯機が普及するように、少しずつ豊かになります。しかし、それでも伊勢湾台風など、大きな災害も起きています。阪神・淡路大震災では多くの方が亡くなりましたが、伊勢湾台風でも５０００人を超える方が亡くなっています。
その後、日本社会は高度成長の時代を迎え、さらに豊かになります。しかし、一方ではこうした豊かな生活の推進力だった工業から公害病が広がり、あるいは東京や大阪では大気汚染などの被害が大きくなります。さらに、思想を背景とした暴力的なテロも起こるようになります。段々と、生活を豊かにするための努力だけでなく、そこから生まれる諸問題への解決にも努力することが求められます。
昭和４８年にオイルショックが起こると、日本は安定成長の時代に入ります。どことなく社会全体に不安感が漂うような状況が生じてきますが、今から見れば、個別の事件で世間を騒がすことはあっても、社会全体で安全・安心が話題になることはありませんでした。
この時代までの、新聞の論調などに映る世論は、個別の問題に懸念を表明することはありましたが、あらゆる事件をまとめて、「安全・安心の確保」として社会全体が対応しなければいけない第一の問題として捉えられることはありませんでした。まだ、社会全体に、日本は大丈夫、という信頼感があったのでしょう。
この、「自信」のようなものが揺らぎ始めるのが、一九九〇年代前半からです。経済ではバブルが崩壊し、未曾有の状況へ突入します。いわゆる「土地神話」が崩壊し、地価、株

価が下落し、不良債権が急増します。このまま日本経済は壊れてしまうのではないかというおそれが、戦後初めて人々の心に昇り始めます。こうした経済的な「危機」に加え、決定的だったのが、阪神・淡路大震災です。神戸市をはじめとした阪神、淡路地区が壊滅状態になってしまい、戦後世代が見たことのない「焼け野原」が眼前に生じました。

このころから、世論に、あるいは海外の新聞などの論調にも、「日本の安全神話は崩れた」というものが目立つようになります。個々の事件や事故の背後に、何か共通の「原因」があるのではないか、という考え方が広まるようになります。例えば、バブルに浮かれた時代が終わり、景気が悪くなったことと、地震の発生、オウムのサリン事件が結びつけられ、落胆、不安、恐怖が人々の心に伝染しているのが今の世相である、といったような言い方がなされます。

この状況は、ここ5年ほどの間に、決定的になります。アメリカで起きた同時多発テロも、大きな影響を与えました。例えば、安全神話は崩壊しつつある今、社会全体の「垣根」、すなわち安全対策の水準を、もう一段引き上げる時期に来ている、「垣根」の多い社会は息苦しいけれども、仕方がない…と、社会の仕組み全体の見直しのような議論が多くなります。こうして、現在、安全や安心がキーワードになる時期になり、こどもの安全、建物の安全、乗り物の安全、食べ物の安全、テロ対策、と数え上げたらきりがないほど、問題となっています。

政府の方針でも、安全・安心は大きな柱の一つになっています（例えば経済財政諮問会議が出すいわゆる「骨太方針」や、第3期科学技術基本計画など）。

実は戦後の歴史においても、自然災害で阪神・淡路大震災と同じくらいの方が犠牲になったことは伊勢湾台風のようなことがありますし、また公害病やテロなど、社会を騒がせる事件は起きています。そのほかにも、交通機関の事故なども大きなものが発生していました。けれども、「日本社会は安全」という評価は定着し、反対にここ最近は「安全神話は崩れた」と言われるのです。この現象に対する原因を明確に分析したものはありませんが、少し考えてみましょう。

これまでの日本社会は、「問題は専門家に任せておけば大丈夫」という、事前にプロが社会的な不確実さ、不安を減らしておくシステムの上に成り立っていたのではないでしょうか。行政の事前規制がどちらかというと馴染みやすく、事後解決である訴訟は余り受け入れられないことがその一例です。また、技術が関係する事柄は、メーカーや専門の業者が事前にチェックしてもらっていることが当然でした。

ところが、バブル経済が崩壊し、プロであるはずの業者が不祥事を起こして信頼性を低下させたこと、国民の多くが信頼を寄せていた行政も、接待などの不祥事が明るみに出るにつれ、「信頼の証」からむしろ「不信の象徴」のようになってしまったことなどが起きました。こうした社会状況に、さらに阪神・淡路大震災のような、少なくとも戦後世代が初めて目の辺りにする災難が起きることにより不安感がいっそう駆り立てられてしまったのです。

こうなると、事前に社会的な不安を取り除いてくれていたシステムそのものに対する不信がある以上、自分の目でチェックすることを余儀なくされますが、こうしたことに慣れて

いない日本社会は、どうしたらよいのかも分からず、さらに不安を増幅させることになってしまっているのが、現在の状況なのではないでしょうか。

さて、こうした中で、今後どのように進んでいったらよいか、一度崩壊したシステムを再構築し、さらにそれに信頼性を持たせるのは容易ではありません。このインターネット・シンポジウムでは、この後モデレーターによる問題提起、パネリストも含めた討論へと進んでいきます。その中で、どのように、安全・安心を回復していくか、そのきっかけをつかんでいただきたいと思います。

「身近な場における安全・安心」の現状と課題（討論：前半）

モデレーター　城山 英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

パネリスト　今井 純子（日本放送協会解説委員）

菅 美千世（社団法人全国消費生活相談員協会常任理事）

武田　徹（ジャーナリスト・評論家、
東京大学先端科学技術研究センター特任教授）

村田 恒子（松下電器産業株式会社理事、
パナソニックシステムソリューションズ社
法務グループ　グループマネージャー）

山中 龍宏（緑園こどもクリニック院長）

問題提起

2. 城山　英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

2006 年 12 月 03 日 09:54

これから、1 週間、インターネット・シンポジウム「身近な場における安全・安心」を開始したいと思います。このシンポジウムは、第 1 週、第 2 週の 2 つの部分から構成されます。私がモデレーターを務めさせていただく第 1 週では、まず、身近な場における重要な安全・安心の課題として、具体的にはどのような課題があるのか、なぜそのような課題が生じているのかについてボトムアップに整理をしていきたいと思います。その上で、このような課題を解決していく上で、どのような社会を目指すべきなのか、そのためにどのような行動・手法が必要なのかの方向性について議論したいと思います。具体的な手法については、第 2 週において議論されることになると思います。

第１週では５人のパネリストの方に議論に参加していただきます。各パネリストの方々の問題意識は、各々の御発言の中で明らかにしていただくことになると思いますが、全体としては身近な安全･安心の問題に取り組んでいく上での主要な関係者の方々に参加していただいていると考えています。まず、安全･安心問題を考える上で、企業と消費者というのは主要な関係者です。企業は、当然、安全な製品･サービスを提供する責務を負いますし、消費者も自らの目で安全･安心を見極めていく目を養うと共に、様々な関係者と協力して消費者の評価を社会に伝えていくチャンネルを作っていく必要があります。村田恒子さんには企業において安全･安心の問題を考えておられるという視点から、菅美千世さんには消費者問題の最前線にいらっしゃるという視点から御発言いただけると思います。また、社会において専門家というのも重要な関係者です。山中龍宏さんには、医師という専門家という視点から、特に子供の安全問題に長年関心を持ってこられた大変貴重な御経験を持っておられるという視点から御発言いただけると思います。さらに、社会が身近な安全･安心問題に取り組んでいく上で、コミュニケーションの担い手というのは重要です。今井純子さんには、テレビという同時に多くの人々にアクセスできるメディアにおいて消費者問題に関わってこられたという視点から、武田徹さんには、活字メディアという焦点を絞ったメディアにおいてジャーナリストとして科学技術の問題等に取り組んでこられたという視点から、御発言いただけると思います。

私自身は、基本的にはモデレーターという議論の交通整理役に徹したいと思いますが、個人的には、安全や安心に関わる様々な法制度設計やそれらの社会における実際の運用の問題に関心を持ってきました。そのような観点から議論にも加わっていければと思います。具体的には、現在の安全･安心という課題を考える上では、3つの点が重要ではないかと考えています。第１に、やはり社会のシステム自身がかなり複雑化･高度化しているのではないかと思います。確かに、かつては関係者の職人的な暗黙知で対処できていたものが、そのような知識の伝承がうまくできないために問題が生じているという面もあります。特に、労働市場のあり方が変わり、短期的な雇用形態が増えてくる中でそのような問題が悪化しているという面はあります。しかし、製品の寿命が長期化したために、逆にメインテナンスの課題が重要になっているといった現象や、修正に修正を重ねたコンピュータのソフトウェアーのトラブルに見られるように、技術やシステム自体が複雑化･高度化しているのではないかと思います。第2に、そのような中で、何か事故が起きた際に、その直接的担当者を限定的に特定して責任追及するだけでは、社会として限界があるのではないかと思います。社会として学習していけるようなメカニズムを作っていく必要があります。第3に、このような学習を進めていく上で、社会の縦割りが大きな阻害要因になっているように思われます。これはプールや学校の安全が議論される際に、行政の縦割りの課題をして議論されることが多いですが、この縦割りの課題は行政だけではなく、社会全体の課題であるように思われます。私自身の職場である大学というのもその一つの例です。

今回、インターネット･シンポジウムという実験的な試みを行い、その中では、関心のある様々な方々からも御意見をいただくことになっています。そこで、 議論の進め方について、最初に確認をしておきたいと思います。まず、1週間を前半と後半の大きく2つに分けて議論を進めたいと思います。前半においては、まず、12月4日の午前中に私の方

から課題設定を行いたいと思います。そこでは、身近な場における重要な安全･安心の課題として、具体的にはどのような課題があるのか、なぜそのような課題が生じているのかについて議論したいと思います。パネリストの方々に議論していただきますが、皆様からいただいた意見も4日及び5日の16時ごろに整理をして、パネリストの方々にお伝えし、議論の参考にさせていただければと思っています。パネリストやモデレーターの責任で、どのような御意見があったのかも適宜紹介させていただきます。そして、5日の夜に前半の議論の総括を行いたいと思います。その後、6日は有識者インタ ビューを紹介させていただき、それらを基礎に議論を行います。その上で、後半ですが、12月7日の午前中に私の方から課題設定を行いたいと思います。そこでは、身近な安全･安心の課題を解決していく上で、どのような社会を目指すべきなのか、そのためにどのような行動･手法が必要なのかの方向性について議論したいと思います。後半においても皆様からいただいた意見を7日及び8日の16時ごろに整理をして、パネリストの方々にお伝えし、議論の参考にさせていただければと思っています。そして、8日の夜から9日の朝にかけて後半の議論の総括を行いたいと思います。また、全ての御意見を紹介できるわけではありませんので、シンポジウム終了後の報告書において、いただいた御意見を全体として整理することを考えています。

1週間に及ぶインターネット･シンポジウムという実験であり、いろいろと試行錯誤もあるかともいますが、よろしくお願い申し上げます。

3. 菅　美千世（社団法人全国消費生活相談員協会常任理事）

2006 年 12 月 04 日　04:06

私ども消費生活相談員協会は内閣府所管の社団法人で、現在会員は 1750 名で、国民生活センターをはじめ全国約 500 箇所の消費生活センター等で消費者被害の救済と未然防止に取り組んでいます。また、当協会では、「相談したいが仕事の都合で平日に消費生活センターに電話できない」という方のために、土曜日、日曜日に消費生活専門相談員が電話相談を受け付けて問題解決のお手伝いをしております。消費者団体訴訟制度の適格消費者団体としても認められましたので受付した相談をもとに、今後約款の差止め等に活用したいと検討しております。さらに、全国の会員が調査･分析をした結果をブックレットとして発行し、会員はもとより企業の方、消費者の方からも評価されています。特に、現在は高齢者等が悪質な業者に狙われる消費者トラブルが耐えないことから、消費者問題出前講座を実施いたしております。これは、内閣府からの請負事業で全国の会員自らが開拓して、高齢者の方々へ被害の未然防止を呼びかけることはもちろん、今年度は、民生委員さんやヘルパーさんなど高齢者の周囲の方々に『見守りネットワーク』として出向いて開催中です。さて、本シンポジウムの『身近な場における安全･安心』を考えると、まず消費者が商品を安心して使える環境になくてはならないと思います。最近パロマの湯沸かし器による死亡事故やシュレッダーの指切断事故など私たちの身の

回りの商品事故が関心を引き付けておりますが、最近の消費生活相談の窓口では商品によって危害を受けたという相談が少なくなっております。そもそも、消費者問題の発生は、皆さんご承知のとおり、不良マッチやにせ牛缶表示等商品に始まったものですが、1980 年代の終わり頃から商品そのものの問題からサービスの質や契約･解約、販売方法の問題が多く寄せられるようになり、現在では商品の安全に関する相談が、苦情相談全体の 2%弱となっています（国民生活センター発行：消費生活年報 2006 より）。2%だから商品による危害事故がないと判断するのではなく、これは消費生活センターに相談された件数であり、統計によると、メーカーや販売店に直接苦情を申し出る比率の方が圧倒的に多いそうですから、商品による危害を受けている消費者は申し出される方の何倍も潜在していると考えられます。

身近な場における安全･安心の課題とその原因（1）

4. 城山　英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

2006 年 12 月 04 日　09:15

既に一部のパネリストの方からは御意見をいただき始めていますが、このインターネット･シンポジウム「身近な場における安全･安心」の第 1 週では、まず、身近な場における重要な安全･安心の課題として、具体的にはどのような課題があるのか、なぜそのような課題が生じているのかについて整理し、その上で、このような課題を解決していく上で、どのような社会を目指すべきなのか、そのためにどのような行動･手法が必要なのかの方向性について議論したいと思います。

まず、12月4日と 5 日の前半においては、身近な場における重要な安全･安心の課題として、具体的にはどのような課題があるのか、なぜそのような課題が生じているのかについて議論したいと思います。パネリストの方々からは、それぞれの立ち位置の視点から、どのような課題があるのか、なぜその課題が重要なのか、そのような課題が生じている背景にはどのようなことがあるのか、といって点について御発言いただきたいと思います。

また、関心ある皆様からもいろいろ御意見をいただければと思います。皆様からいただいた意見も4日及び5日の16時ごろに整理をして、パネリストの方々にお伝えし、議論の参考にさせていただければと思っています。パネリストやモデレーターの責任で、どのような御意見があったのかも適宜紹介させていただきます。そして、5日の夜に前半の議論の総括を行いたいと思います。

よろしくお願い申し上げます。

5. 山中　龍宏（緑園こどもクリニック院長）

2006 年 12 月 04 日 11:59

今回のシンポジウムの最初に、「安全」「安心」という言葉について皆様のご意見をうかがうことができればと考え投稿いたします。
最近、「メディカル朝日」の 2006 年 11 月号 14 ページで、岐阜大学学長の黒木登志夫先生は以下のように述べられています。（以下引用）

最近、「安全」「安心」という言葉を聞くことが多いが、両者は概念が違うことを今回の講演で示した。すなわち、
●安全=科学的、客観的、確率的
●安心=主観的、心情的、絶対的
寺田先生も、「安心に該当する言葉は英語にもドイツ語にもない。安心は日本独特の心情的な表現」と指摘した。

英語やドイツ語に「安心」という言葉がないというのは本当でしょうか？
私は、事故による傷害に対しては、まず科学的にアプローチすることに力を注ぎ、それらの結果として、「安心」を感ずることができる社会が醸成されていくのではないかと考えています。すなわち、最初から「安心」にアプローチするのではなく、まず「安全」に対してアプローチする方法を考えるべきと思っております。

6. 今井　純子（日本放送協会解説委員）

2006 年 12 月 04 日 12:27

　こんにちは。NHKの今井です。今年は、NHKの解説コーナーでも、何度か、身の回りの安全･安心に関わる問題を取り上げました。
取材を通じて感じたのは、最近、製品の安全性に関するトラブルが増えている、特に、日本を代表する企業で製品の安全性を疑うトラブルが相次いでいるのは、構造的な問題だということです。
背景として考えられるのは、第一に、不況や国際的な競争の激化で、企業が、徹底的に効率化を進めたことです。リストラで、安全技術を蓄えた熟練の技術者が退職したり、コンピューターに向かって一人で黙々と設計をするようになったり、短期的な雇用の人が増えたりといった結果、設計や工場などの現場で、安全に対する知識が伝達されない。あるいは、安全について議論をする機会が減っている、というのです。また、ひとつの部品をいくつもの製品に使う、部品の共通化を進めた結果、製品によって、他の部品との安全性のすりあわせが不十分なケースもでているようです。
第二に、製品が高度化していることです。製品全体がコンピューター化して、ソフトのバグや制御基盤の劣化によって、これまで思いもしなかった不具合が、今後、増えると指摘されています。一方、消費者のニーズを新製品に生かすため、開発期間は、短くなって

きています。製品の耐久試験が不十分なまま、品質・安全性にしわよせがきている面があるのではないでしょうか。
第三に、保有年数が長期化していることです。自動車や家電製品では、メーカーが当初、想定していなかった長い期間、保有されるケースが増えているようです。が、すべての部品で、そこまでの耐久性を確保できていない。それで、事故になるケースがあるというのです。
大手メーカーの中には、すでに大変な危機感をもって、設計・開発の体制、生産の体制の見直しているところもあります。一度、深刻な品質問題を起こすと、企業にとっても大きなダメージです。売ったらおしまいではなく、製品の寿命が尽きるまで、消費者が安心して使えるよう、ぜひ、安全優先で、取り組んでいただきたいと思います。
一方、私たち消費者の側にも、日本の製品は安全だと思いこみ、危険に対する感度が鈍っている面があると思います。私自身、ガス機器を使うときに換気扇を回していなかったり、家電製品のコードを束ねていたり、何年も掃除をしないでコンセントがほこりまみれになっていたりと、かなり危険な使い方をしていたことに、取材を通じて気付かされました。この分野では、報道機関が果たすべき役割も重要だと思います。危険性の高い事故の情報や、きちんとした取り扱い方について、冷静に伝えていかなくてはいけないと感じています。
「安全」と「安心」については、山中さんがおっしゃっているように、まず、「安全」をどうやって確保するのかが重要で、それによって、安心は得られるのではないかと思います。

7. 武田　徹（ジャーナリスト・評論家、東京大学先端科学技術研究センター特任教授）

2006 年 12 月 04 日　16:25

こんにちは、武田徹です。
まず初めにこんな話を。安全安心の問題というのは、みなさんが普段それとなく考えているより多分、複雑な構図を持っているのではないでしょうか。いや、おれは安全安心問題を軽視していない、簡単だなどと見くびっていないという声もあるでしょうが、まぁ、ちょっと話を聞いてください。
たとえば工学的に安全を実現すれば安心できるかといえばそうではない。原子力の技術者などはいかに安全設計を施しても、かわいそうに、住民に反対されて「いかに安全であれば十分に安全なのか How safe is safe enough？」とよく悲鳴を上げていますが、これは、実は安全ではなくて安心の問題なのですね。安心できない以上、いかに確率的に事故発生率が低く設計されていても、安全だとは思って貰えないわけです。
逆に安心できれば安全かといえばそれもまたそうも言えない。パスカルが似たようなイメージをよく引いていますが、私たちは千尋の谷の上に渡したかぼそい、今にも折れそうな板の橋の上を歩いていたとしても、足下をみることがなく、自分の置かれた状態に気付かない限りは不安を感じない。安全だとすっかり信じている。そんなことは実は日常には

いくらでもあって、危険性がマスメディアなどで議題設定されない限り、不安も感じなければ、その安全性について疑ってみようともしない。このように安心しているけれど実は危険な状態というのはありえます。

このようにみてゆくと安全と危険、安心と不安というものは簡単に区分けできるものではなく、安全で安心する場合もあれば、それでも不安に感じる場合もあり、危険で不安を覚えるときもあれば、それでも安心しきっている場合もあるという具合に、色々と交叉した組み合わせがありえるということですね。

あと、ひとつの対象についても、ひとによって安全だったり危険になったりする場合がある。感染症は今回のシンポの埒外のものらしいですが、考えるきっかけを与えるために敢えて引きます。ぼくは前にハンセン病医療を対象として隔離医療技術の受容史について調べて書いたことがあります（『隔離という病』中公文庫）。ご存じのようにハンセン病の患者さんたちは国の推進する隔離政策の中で本当に酷い目にあうわけです。しかしこの場合も、隔離を推進する側は「ハンセン病患者を隔離するのが社会の安全・安心に繋がる」と考えた。感染の危険を避けられることによる安全確保、日本がハンセン病社がうろつく非文明国と欧米列強からみられて軽蔑される危険から逃れられる安全・安心の確保、そのふたつがハンセン病患者の隔離によって成立するとみなされていました。

しかし、そうした考え方は当のハンセン病患者にとっては極めて危険だったわけですね。彼らは身体を蝕む病気の恐怖と同時に、病気にかかっていることが世間に知られれば家族や生まれ育った地域から引き離され、療養所送りになる恐怖に苛まれた。そして一度、療養所に送られれば具体的な危険がその身に迫りもしたわけです。

こうしたハンセン病を巡る状況は「安全・安心」という概念の多様性、多義性について改めて省みさせると言えないでしょうか。ある人にとっての安全・安心が、別の人にとっては安全・安心ではないということが往々にしてあり得る、そんな事情をハンセン病隔離医療の歴史は物語っています。誰のための安全安心か、それは全てのひとの安全安心なのか、そういうことを常に自問する必要があります。

こんな事情がある限り、安全安心の問題を甘く見ない方がいい。簡単に解決できるものだと見くびらない方がいいだろうというのがぼくの実感です。議論の糸口になればと思い、身近な安全安心から多少離れたきらいもありますが、投稿してみました。

8. 村田　恒子（松下電器産業株式会社理事、パナソニックシステムソリューションズ社法務グループ　グループマネージャー）

2006 年 12 月 04 日　16:52

このシンポジウムの紹介――「どんなシンポジウムなの」――のホームページで、「身近な安全・安心に関する意識と現状」として紹介された「安全・安心に関する世論調査結果」においても、「今の日本が安全で安心して暮らせる国か」との設問に対して、「そう思わない」と回答した人の割合が 55.9%とのことですが、一番多い回答は、「少年非行、ひ

きこもり、自殺など社会問題が多発している」(65.8%) に続いて、「犯罪が多いなど治安が悪い」 (64.0%) の回答が目立っています。

今回、身近な場における安全･安心というテーマを与えられて、海外に赴任したときのことを思い出しました。既に現地に出向していた先輩から最初に教えられたことは、「自宅の前でタクシーを降りてはいけない」ということでした。

欧州では、米国のようなピストルでの殺傷事件は少ない代わりに、スリ、空き巣、泥棒等の被害が多いということで、タクシーの運転手が、「ここに日本人が住んでいる」という情報をしかるべき筋に売ることもあるので、自宅より少し手前または自宅を通り過ぎてからタクシーを降りて、タクシーが走り去ったのを確認してから自宅に入るようにということを注意されたものでした。

海外旅行が大好きな人でも、自らの安全に対する注意度合いは、国内旅行の比ではないのではないでしょうか。

かつて「安全と水はタダ」といわれた日本社会でも、水を買うことが珍しくなくなり、ましてや安全についても同様で、監視カメラや防犯システム等のセキュリティ関連機器の需要もどんどん高まってきています。日本も決して例外ではありません。残念ながら、日本でも、自身や家族の安全は自分で守るという意識を持たざるをえない時代になってきているように思います。

隣近所の人の顔が見えない、子供を地域社会で育てるという「古き良き時代」の崩壊とともに、不安感が広まってきているのではないでしょうか。そういう時代になってしまったことを前提に、その不安感を解消するために、社会としてどう対応していくのが必要なのかを考えていきたいと思います。

9. 山中　龍宏 (緑園こどもクリニック院長)

2006 年 12 月 04 日 19:17

武田　徹さんがご指摘になった「安全」と「安心」の複雑な関係はよくわかりました。ありがとうございました。

今回、シンポジウムの最初に、なぜ「安全」「安心」という言葉にこだわったかというと、「安全･安心」という一くくりにした言葉を使うことに違和感があったからです。
「安全･安心」は耳障りのいい言葉で、その必要性については誰も反対しないと思います。政治家も、行政も、企業も、誰もがこの言葉を使っているのですが、その内容は具体的ではなく、皆、自分なりのイメージを作り上げて話をしているように感じています。

私は、小児科医として毎日、子どもたちの不慮の事故による傷害を診ており、何とか傷害を予防したいと活動しています。その活動は、「安全」のための具体的な活動であり、「安心」についてはほとんど考えておりません。今後も、私は「安全」に対する取り組みを展開していく所存です。

最近、「安心」という言葉は日本にしかない、という記事を読み、皆さまの意見をお聞きしました。

ありがとうございました。

10. 山中　龍宏（緑園こどもクリニック院長）

2006 年 12 月 04 日 21:29

事故という言葉について
「事故」という言葉を聞くと何を連想しますか？　いろいろな使われ方がありますね。
私は医師ですので、事故というと人体が傷害を受けたことを思い浮かべます。工学系の方は機械の破損をイメージするかもしれません。人間関係のちょっとしたトラブルも「事故」という言葉が使われているようです。
　今回、私は「安全」の中で、防犯ではなく、主に「不慮の事故による傷害」の課題について述べてみたいと思います。

課題を考えるためには、まず実態を知ることが必要です。

子どもの事故の実態

　小児科医の仕事は、子どもたちの健康を守ることです。健康問題の中で、最も優先度が高いのは死亡原因となる事象です。成人の死亡原因の第 1 位は、1980 年以降、「がん」となっていますが、子どもの死亡原因をみますと、今から 45 年前、1960 年以降、0 歳をのぞき、1 歳から 19 歳の死因の第 1 位は「不慮の事故」となっています。今年も、来年も 10 年後も、子どもの死因の第1位は不慮の事故なのです。子どもの命にとって最大の敵は、病気ではなく不慮の事故なのです。平成 16 年度には 0 ― 14 歳の子ども 783 人が不慮の事故で死亡しています。
3 歳までのあいだに、医療機関を受診した事故の経験人数を調べてみると、1000 人あたり延べ 791 人、すなわち 10 人のうち7－8 人は医療機関を受診するような事故に遭遇しています。家庭で処置が必要な事故も入れると、数限りない事故が日々、起こっています。
　保護者にとっては、こんな事故が起きるのかとびっくりするかも知れませんが、われわれからみると、何ヵ月、あるいは何歳になったらどういう事故が起こるということはほぼわかっています。日本中どこでも同じ頻度で事故が発生しており、一件だけということはなく、必ず同じ事故が何十件、何百件も発生しています。子どもの周りに新しい製品が出れば、必ず新しい事故が起こります。

子どもは発達するから事故に遭遇する

子どもに事故が多いのは何故でしょうか。一言で言いますと、発達するからです。昨日出来なかったことが今日出来るようになるから事故が起きるのです。寝返りをしない子が今日寝返りをするからソファから落ちてしまうのです。高齢者に何故、事故が多いのかというと、昨日出来たことが、今日出来なくなるからです。昨日なら足が上がったのに、今日は段差につまずいて階段から転落して大腿骨の骨折をするのです。世の中は、健康な成人向けにできています。機能が未熟な子ども、機能がだんだん衰えていく高齢者は事故に遭遇しやすいのです。

事故による傷害が起きると

子どもが事故を起こすと「親の不注意」「親の責任」と指摘され、「気をつけて下さい」「目を離さないでください」と言われます。診療の場で話を聞くと、お母さんたちは十分に気をつけていたのです。気をつけていても起こるのが事故なのです。ある調査によると、3歳未満の子どもの事故が起こったとき、8割は保護者がそばにいて、そのうちの6割は見ている目の前で事故が起こっているのです。
子どもが事故に遭遇しても、親は自分の不注意と考え、苦情の申し出はありません。「二度と同じ事故を繰り返さない」ためには、事故の情報を専門家に提供、公開することが不可欠です。

事故の問題を考えるときは、「事故が起こる前」「事故が起こったとき」「事故が起こった後」の3つに分けて考える必要があります。例えば、わが国では毎年、生後10ヶ月から1歳代の子どもが30人から40人、浴槽で溺れて亡くなっています。子どもが歩き始めるようになる、開いているドアから浴室に入る、洗濯用に浴槽にお水が溜まっている、浴槽の縁の高さが50センチ以下ですと子どもの頭は重いのでのぞくと転落する。5分以上経てば呼吸も心臓も停止します。救急車を呼んで治療をするが、亡くなる、あるいは植物状態になって施設に入院、莫大な医療費がかかります。
欧米では、人的な損失、経済的な損害の大きさから、事故が起こってから治療するより起こる前の予防にお金をかける方が安くすむと考え、20年以上前から事故が起こる前の予防にお金をかけています。わが国では縦割りシステムのため、一元的に「子どもの事故予防」取り組んでいるところはありません。

解決策のあることに取り組む

事故予防に取り組む場合、全ての事故を防ぐことはできませんし、その必要もありません。大切なことは、重症度が高い事故、発生頻度が高い事故、また増加している事故について優先的に取り組むことです。この3つとは、一言でいえば医療機関を受診する事故と

いうことです。さらに、具体的に解決策があるものについて取り組む必要があります。
予防活動を行った場合は、事故の発生件数や発生率が減少したか、あるいは通院日数、入院日数、医療費などが減ったなどの数値を検証する必要があります。我が国では死亡数だけはわかりますが、入院した事故、外来を受診した事故の件数に関してはデータが収集されておらず、予防活動を評価することが出来ません。すなわち、医療機関を定点にした継続的な事故の情報収集（事故サーベイランス）システムが不可欠なのです。欧米をはじめ、事故サーベイランス事業を展開している国はたくさんあります。
WHO（世界保健機構）は「安全は人々の基本的人権である」と指摘し、21世紀の人々の健康問題として「事故」は最重要課題であると考え、事故予防部門を設置して活動しています。また、WHO はセーフ・コミュニティ活動を推奨し、その認証には「事故サーベイランス」が稼動していることが必須となっていま す。

事故は誰もが遭遇するもの。意識改革を。

健診の場などで事故についてお話をすると、ほとんどのお母さんは「まさかうちの子に限って」「私が気をつけているから大丈夫」と思っていらっしゃいます。自分の子どもが事故に遭うとは思っていません。しかし、データからわかるように事故には必ず遭遇するのです。「まさかうちの子に限って」ではなく、「ひょっとしたらうちの子にも」と、事故に対する意識や行動を変える必要があります。われわれ医療関係者は、保護者に意識や行動を変えてもらうような活動をしなければならないと考えています。
現在、いろいろなところで「子育て支援」が叫ばれていますが、子どもが死亡してしまっては支援もできません。子育て支援をする前提として、まず子どもを事故で死なせないシステムが不可欠と私は考えています。

11. 山中　龍宏(緑園こどもクリニック院長)

2006 年 12 月 05 日　00:27

長文を投稿してしまいました。子どもの事故の実態を知っていただければ幸いです。

現在の最も重要な課題は「社会では、事故による傷害が多発しているのに、医療現場を受診し、治療を受けた時点で情報がストップし、その情報がどこにも伝えられていません。そのため、漫然と同じ事故が起こり続けている」ということと私は考えております。正確な情報がなければ、予防を考えることはできません。

医療の場は、一般の人にとっては敷居が高い分野かもしれませんが、重症度が高い傷害の情報を継続的に収集するためには、医療機関以外、適切な場はありません。傷害の程度が重ければ必ず医療機関を受診し、自己申告の必要もありません。

現在、国民生活センターが全国 20 箇所に危害情報収集病院をもち、商品事故の情報収集をしていますが、得られる情報の質が低く、科学的な予防策を考えることは難しいのが現状です。

12. 菅　美千世（社団法人全国消費生活相談員協会常任理事）

2006 年 12 月 05 日　00:57

山中さんが投稿された子供の事故については、どの事故でも本当に傷ましい限りですね。特に大人が作った商品でもって子供が被害に遭うことには、やはり大人が責任をとらないといけないと思います。ここで言う大人とは必ずしも保護者だけではなく、製品を作ったメーカーがその事故を真摯に受け止める責任があると思います。先のシュレッダーでの指切断事故が起きた時のメーカー側が『事務機で幼児が指を切断することは予想していなかった』というようなニュアンスでコメントされていたことを思い出します。商品は誰が使っても（触っても）安全であるべきだと思います。大人が予想しないことを子供は発想します。それがまた子供の知恵の発達で、保護者の方は毎日がひやり！はっと！の連続でしょう。国民生活センターでも各地の消費生活センターから収集した危害･危険情報を分析･発表していますが、危害発生件数で最も多いのは、エステティックサービスや医療サービス、美容院等の「保健･福祉サービス」で、24.8%を占めています。次いで健康食品、飲料等の「食料品」、また、化粧品、家庭用電気治療器具等の「保健衛生品」です。一方、情報収集の協力病院から寄せられる情報では包丁やイス･机類などの「住居品」が最も多く、次いで階段、ドア、床などの「土地･建物･設備」などが多くなっています。この傾向は消費生活センター等に寄せられる危害情報は商品･サービスなどの高額な契約の解約等を伴うために寄せられ危害が表面化することも一因です。消費者も商品の安全性にもっと関心を寄せるべきだと思います。

13. 城山　英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

2006 年 12 月 05 日　01:37

山中さんが提起され、武田さんが応答された、安心と安全の関係ですが、確かに武田さんの議論されたような複雑な問題があると思います。技術者の方々は、十分科学的な安全が確保されているのに、社会が納得してくれない、つまり、安心してくれないということを問題視し、どのように安心してもらうかということに注力します。しかし、真の問題は、安全でないのに安心に感じているというところにあるのかもしれません。年間の死傷者数の多さを考えれば交通事故などはその例でしょう。実は安全ではないのに、実際にそのような事態に直面するまでは安全の問題に気づかず安心しきっているわけです。

あるいは、最近の耐震偽装問題を見聞きしていても、若干の違和感をもつことがあります。確かに偽装は問題です。しかし、いわゆる既存不適格の問題として指摘されるように、ある時期以前に立てられた建物は現在の耐震基準を満たしていなくても合法的なのですが、客観的に安全性が確保されていないという点では偽装建築物と同様に危険です。しかし、社会的に問題視され、実際に人々が自らの住居を離れざるを得なかったのは、偽装建築物の場合に限られがちです。既存不適格という人々が安心しているが、実は安全ではないという課題が実は重要なのかもしれません。
山中さんに説明していただい子供の事故、不慮の事故の課題も、そのような安全ではないのに日ごろ安心しきってしまっている問題かもしれません。そのような事態に対応するには、やはり不安全を可視化することが重要なのではないでしょうか。そのためには、子供の事故であれば、その一次情報を持っておられる医師の方がアンテナとなって社会に発信していくことが重要であるように思います。そして、それらが製品を製造する企業にも伝わっていく回路が必要です。
企業が一次的責任を負うというのは菅さんもおっしゃるようにその通りです。しかし、同時に、今井さんのおっしゃるように製品が高度化し、生産における企業間関係も複雑化する中で、情報を企業に伝えていくメカニズムを社会としても構築しなければならないのかもしれません。

身近な場における安全･安心の課題とその原因 (2)

14. 城山　英明 (東京大学大学院法学政治学研究科教授)

2006 年 12 月 05 日　02:03

12 月 4 日の 16 時までの時点で、関心のある皆様からいただいた御意見を、モデレータとして整理して紹介させていただければと思います。
まず、具体的な身近な場における安全･安心の問題としては、項目として整理して列挙すると、次のような問題に対する関心が寄せられました。

･医療も含めた社会福祉問題は国民にとって喫緊であり、社会システム改革 (地域互助システムなど) を含めた方策が必要
･食品の安全を個人的なレベルでは保つのが困難であり、公的第三者機関が検査機構をつくり、その結果を公表する必要
･エスカレーター歩行問題
･歩道で強者として走行する自転車
･駅前の放置自転車問題
･社会的弱者への偏見、差別
･精神労災の認定率が低く、認定時間も掛かりすぎる

また、このような安全・安心問題の背景については、以下のような意見が寄せられました。

・工業・電化製品は作業のマニュアル化が進みすぎ、若手の考える力を奪っている
・品質＝安全にはコストがかかるという消費者の意識改革も必要
・密着した地域社会が消えたこと。周りの人々を気遣う心や道徳が消え、個人主義の極地に達している
・世の中に不安が広がるのは不祥事があっても隠されること、誰が見てもウソであることが蔓延している
・経済変動、人命の軽視、雇用形態の急激な変化、少子高齢化社会への急激な変化などにひとり一人が対応出来なくなっている
・他者に対する関心や配慮がなくなっている

その他、このような場を設定することの意義と問題に関する御意見や行政の責任を直接的に課題にするべきではないかという御意見をいただきました。

以上の整理させていただいた御意見のうち、特に、複数の方から御意見をいただいた歩道における自転車の安全問題というものは、日常におけるなかなか気づかない安全問題として重要なのではないかと思いました。

これらの関心のある方からのご意見も踏まえて、もう一ラウンド、なぜこのような問題が起きているのかも含めて、パネリストの皆様からの御意見をいただきたいと思います。

15. 武田　徹（ジャーナリスト・評論家、東京大学先端科学技術研究センター特任教授）

2006 年 12 月 05 日 14:46

身近な安全安心を考える上で、いわゆる安全安心対策をしたキッズケータイについて考えてみたいと思います。

キッズケータイはいまや各社から出ています。考え方はどれもおよそ同じで、子供が危険に遭遇したことを周りに知らせ、あるいは犯罪者を威嚇するためにブザーを鳴らせるようになっている。ブザーを鳴らすと同時に親に SOS のメールを自動送信して知らせたりもする。また、最近のケータイは位置情報を発信することができるものが多いのですが、この機能を子供の安全安心確保と結びつけて、先のブザーを鳴らした時にも位置情報を親にメールで送って知らせるし、親の方から調べられたりもするようにする。あるいは電源を切ったり、設定を変えた時にも、それは誘拐犯がブザーを切ろうとして操作したのかもしれないないので、そのタイミングでも位置を知らせる。そんな機能を持っています。

こういう道具が必要な時代になったのだという認識はぼくも持っています。郊外のニュータウンなどでは昼間でも人気が少なくなっており、周囲の視線が犯罪の抑制効果を持てていた時代は過去になったのでしょう。両親に仕事があってずっと子供と一緒にいられないケースも増えているのでしょう。塾などに通うために子供一人での移動が増えてい

る事情もあります。
しかし、ここで一考が必要なのだと思います。位置情報のメールが送れるのは、当然ですが、そのケータイが電波を送受信できる範囲内でしかありません。地下街、電車の中など電波が届かない場所はまだまだあります。そして第三世代ケータイの場合、町中にいてもふっと電波が届かない状態になることがあるのは、使用者であればよく知っていると思います。そういう場所ですと、このキッズケータイは位置情報を送れません。ところが親の方は連絡がなければ大丈夫だと安心して、子供が犯罪に巻き込まれ、必死に SOS を送っているのに気付かないことがありえる。これもぼくが指摘し、城山先生が確かに問題だと同意してくださった危険なのに安心している事例だといえますし、そんな事例の発生を安全安心を目指すツールがむしろ用意してしまっている、そんな逆転した構図があります。
さらにこのケータイ、設計者の思いやりが裏目に出てもいます。報道されているのでご存じだと思いますが、子供自身や、さらには犯罪者が勝手にケータイの電源を切って SOS が届かなくなることがないように、オフにして時間が経つと自動的に電源が入る機構があるのですが、このせいで飛行機に乗っているときに電源が入ってしまうようです。キャビンアテンダントがそれに気付いて自動オンの機能を切ろうとしても暗証番号が必要で、それは親しか知らず、子供の一人旅ではどうしようもないのだとか。一人で子供を移動させているので心配して持たせているキッズケータイが、子供本人を含め、飛行機乗員全体を危険にさらしかねない、これも悩ましい構図ですね。
話が長くなりました。これもまた安全安心・危険不安が一筋縄でゆかないことの一例です。身近な問題でも油断は禁物です。最後の暗証番号は親が密かに旅行会社に知らせておけばいいので解決は出来ますが、そう簡単に解決できない、色々な要素が絡み合った安全安心問題も多いでしょう。そうした複雑性をきちんと相手取らずに、安全安心を拙速に実現させようと焦ることが実は本当の安全安心からずれてゆくことになるのではないか。このシンポジウムはそうした事情を確認するものであって欲しいと個人的には思っています。

16. 山中　龍宏（緑園こどもクリニック院長）

2006 年 12 月 05 日　14:47

城山さんから、歩道での自転車の問題が取り上げられましたので、具体的な事例として、その課題について述べてみたいと思います。
確かに、歩道を走っている自転車は「危ない」と思うことがあります。しかし、その問題を解決しようと考えても、きちんとしたデータがありません。歩道幅、舗装の状態、段差など歩道の構造はどのような状態であったか、自転車はどのような製品であったか、すなわち、スポーツ用の自転車か、日常用か、自転車からの突起物の有無、また事故が起こったときの歩行者の行動、自転車の速度などなど、の情報がなければ事故の予防を考えること

はできません。
ちょっとした事故では、歩行者と自転車の人が非難しあうだけでおしまいになってしまいます。
「ひやっとした」「本当に歩道の自転車は危なくて仕方がない」と言っているだけでは事故は予防できません。
「歩道を自転車で通るときは、歩行者に十分気をつけましょう」という立看板を立てても効果はありません。逆に、立て看板のためにさらに危険性が高まるでしょう。

このような身近な事故を予防するためには、一例一例の現場検証を含めた詳細な事故発生の状況の把握が不可欠なのです。

そんなことをいちいち誰もやってくれませんし、そのようなシステムも存在しません。したがって、漫然と、日本中で、同じ事故が同じように発生して人々が傷害を受けているのです。

前半のシンポジウムの課題として私が指摘したいことは、前回も述べたように、事故は日々、目の前でこんなに多発し、人々が傷害を受けているのに、「身近な事故の発生状況のデータがない」という点です。

病気は人々の健康を障害します。事故も人々の健康を障害します。健康からみると、事故も病気も同じ位置にあります。病気は予防が大切と認識され、人々は予防接種をし、定期的な検診を受けています。事故に関しては、予防に関する関心がほとんどありません。

事故は重要な健康問題と認識し、事故予防のシステムを作っていくことが社会基盤として必要と考えています。

17. 今井　純子（日本放送協会解説委員）

2006 年 12 月 05 日　14:48

こんにちは。今井です。

安全安心の問題は、確かに、武田さんがおっしゃるように複雑だと思います。全ての人にとって、１００％安全を実現させることは無理かもしれません。

ですが、身の回りの製品などによる不慮の事故、こどもの事故については、山中さんや城山さんがおっしゃるように、事故の情報を専門家に集めて、企業にフィードバックして、より安全な製品づくりに活かす。不具合の製品は、回収･修理する。同時に、社会にも公表して、注意喚起する。つまり、不安全を可視化して、対策をとることで、同じような事故

の再発を防止する効果は、ある程度は期待できるのではないかと思います。
具体的な予防対策をとるには、山中さんがおっしゃっているように具体的なデータが必要でしょう。社会に注意喚起する際にも、歩道の幅が何センチとまでは必要ありませんが、できるだけ具体的な事例の公開が必要だと思います。「小さいお子さんがいる家庭では、浴槽に水を溜めておくと危険です」と漠然と言われても、自分の問題としてとらえられないかもしれませんが、「開いているドアから入って、浴槽をのぞき込み、おぼれて亡くなったお子さんがいる」と具体的な事例を聞くと、説得力が違います。必ず浴室のドアは閉めよう。水はすぐに抜こう。という行動につながると思います。

製品による事故の場合、情報の公開という話になると、「製品の不具合による事故」なのか、「誤使用による事故」なのか、ということが問題になることがあります。ですが、シュレッダーでの指切断事故のように、メーカー側が想定していない使われ方をされるケースは、大人でもありますよね。それが、果たして誤使用なのか。メーカー側と消費者側との間で、何が「誤使用」かについては、相当、解釈のズレがあると思います。ジョークとして使われる「電子レンジで、猫をかわかした」というのは、あんまりだとしても、これから高齢化が進むと、思わぬ使い方をされるケースが増えると思います。メーカー側が、もっといろいろな使い方をされることを考えて、誰がどのように使っても安全であるよう対策をすることが一番ですが、同じような使われ方をした事故情報がいくつか集まれば、メーカーの対策も進むでしょうし、消費者への注意喚起も進むと思います。

経年劣化による事故も同じです。今年の初めに、ＰＳＥマーク騒動で、販売される中古家電の安全性の問題が指摘されましたが、すでに家にある中古家電だって同じです。メーカー側は「長期間、保有している場合、発火するケースがあるので、点検してください」と言いますが、それだったら、おおむね何年間の保有を想定して設計してあるのか、何年くらいたったところで不具合がおき始めているか、情報を公開してほしいと思います。一定の期間は、その製品で、ケガや発火の事故が起きた場合、補償をする制度を導入するのも一つの考えかもしれません。

このように、幅広く事故情報を収集し、公開することは、とても大事だと思いますが、一方で、それをどう消費者に周知徹底していくか。これも大きな課題だと思います。

18. 村田　恒子 (松下電器産業株式会社理事、パナソニックシステムソリューションズ社法務グループ　グループマネージャー)

2006 年 12 月 05 日　16:46

モデレーターの城山さんから問題提起いただいた自転車の安全問題については、私自身も、歩行者の立場としても、また時々自転車に乗る立場としても、問題意識を持っています。

たとえば、放置自転車問題についても、利用可能な道路面積を狭くすることから、単に美観を損ねるという問題だけでなく、歩行者の安全面からも問題のあるところですが、自治体による撤去の頻度や撤去保管料の引き上げというような対策だけでは「いたちごっこ」になるだけではないでしょうか。

このような問題に対しては、何よりも総合的な対策が必要であり、インターネットで調べてみたところ、東京都では、駐車場の設置、放置自転車の撤去対策、放置防止啓発活動とレンタサイクル（共用自転車）導入による総量抑制等が効を奏し、平成17年には、過去最高の平成2年の24万3千台から53%減少の11万4千台と、過去最低を更新した（平成18年5月22日「都内における駅前放置自転車の現況について」より）そうです。

また、社会問題化している放置自転車対策として、メーカーからも、ICタグを使った自転車の登録制を導入し、自動車の違法駐車対策と同様に、携帯端末による放置自転車の取締りの簡略化とともに、盗難自転車からの所有者の発見も容易にするようなシステム構築の提案もなされているところです。

放置自転車問題というたった一つの問題解決のためにも、社会の様々なアクターが協力して初めて、実効的な対策を実現できること、メーカーとしてもその解決のために様々な努力・提案を行っていることをご理解いただければと思います。

なお、私の前の発言とも関連しますが、放置自転車問題についても、自転車の歩道通行問題についても、自転車の利用者に対するモラル向上を訴えるだけではすまないのが、昨今の社会の変化を表しているように思います。

ただ、利用者の意識をどう変えていくかという点について、最初から諦めてしまう必要はないのではないでしょうか。

昨日までに投稿いただいた方のご意見の中に、エスカレータ歩行問題に関して、「半身不随の人や子連れは恐怖を感じている。事故も多いが報告・報道が少ない。」とのご意見を寄せておられた方がいらっしゃいました。この話で思い出したことは、欧州にいるときに、車椅子などのハンディキャップを持っておられる方を、日本よりも街中で多く見かけたということです。ハンディキャップを持っておられる方でも、バスや電車を移動手段としてよく利用しておられるようでしたが、乗り降りに際しては、乗客皆が自然に手を貸す風景を目の当たりにしましたし、もちろん、席を譲ることは当たり前という様子で、ハンディキャップを持っておられる方が、周囲の善意に支えられている社会風土だったように思います。

欧州で可能なことであれば、日本でも不可能だとは思えません。そのような社会風土をどうすれば作っていけるのかに皆で知恵を絞ることができればと思っています。

19. 城山　英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

2006年12月05日 22:07

城山です。12 月 4 日 15 時から 12 月 5 日 15 時までに関心のある皆様からいただいた御紹介したいと思います。今回は、製品の製造現場に踏み込んだお話をいただきました。

まず、問題に対する方策の在り方についての投稿が寄せられました。

・製品不具合がもたらした人命を損なう事故に対して、国や企業は「設計」という観点からの検討、考慮を為すべき。ISO-9001 等では設計審査の義務付けを含めて、一連の製造工程における正しい方法や不可欠な事項を規定し義務付けている。当該 ISO 認定内容を真摯に実行すべき。

また、武田さんがお取り上げになった「キッズケータイ」の問題について、企業の視点から次のような意見がありました。

・各メーカーは子供の安全を売りにしているが、実際は親の「安心したい」という気持ちを満足させるだけとなっている。それなりの効果は認められるが、リアルな世界の出来事を、バーチャルな世界だけでは解決できない。

・携帯電話に以前付いていたアラーム機能は時間になれば自動電源オンでアラームが鳴っていたが、航空機の事例により、自動電源オンの機能が外されたという経緯がある。にもかかわらず、同メーカー内でも、こうした経緯が過去の経験として生かされていないという点で危機感を覚える。

いずれも現場に即した重要な御意見だと思います。ちなみに、本日は、このインターネットシンポジウムとも連携している、国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会の第１回の委員会が開かれ、参加してきました。ガス瞬間湯沸かし器、シュレッダー、プール、アスベスト、エレベーター、耐震偽装といった事件・事故についてヒアリングが行われたのですが、2つほど気になったことを御紹介したいと思います。

1つ目は、ガス瞬間湯沸かし器の事故ですが、これについてはかなり前から個別の事故事例としてはガス事業者等を通して行政に報告されていたようなのですが、それが個別の製品の問題として認識されるのは大きく遅れたようです。これには、今井さんのおっしゃる「誤使用」の事故であるといった認識があったことにもよるようです。他方、問題を認識するきっかけというのは警察からの照会であったようです。その意味では、遅かったとはいえ、警察は行政が果たせなかったアンテナとしての役割を果たしたといえます。しかし、これがどのような経緯で、つまり、被害者からの訴え等によって認識するに至ったのか、といった点は重要だと思うのですが、行政側は掌握していないようです。

2つ目は、学校でのプールの事故事例ですが、この場合、教育委員会からの委託業者は、委託契約では承諾のない再委託が禁止されているにもかかわらず、再委託を行い、また、しかるべき機関の講習を終了した者を監視員として配置することになっていたにも

かかわらず、これもほとんど配置されていなかったようです。近年、契約等を用いた民間委託が進んでいますが、形式的契約の履行すら確保されていなかったというのは社会のモニタリングの観点からは憂慮すべき事態だと思います。また、事後の行政によるチェックでは、プールの構造設備の確認はなされたようですが、契約内容の履行状況のチェックはなされなかったようです。どうやって正確な報告を得るかという問題もありますが、これも少し心配です。

もう少しご議論がないか見極めさせていただき、その上で明日 12 月 6 日の朝に前半の議論を中締めさせていただきたいと思います。

20. 山中　龍宏（緑園こどもクリニック院長）

2006 年 12 月 06 日　00:06

城山さんからプールの事故についての話が出ましたので、課題の一つとして述べてみたいと思います。

今年の 7 月 31 日、埼玉県ふじみ野市の市営プールの吸排水口に 7 歳女児が吸い込まれて亡くなりました。1966 年以降、プール吸排水口に吸い込まれて亡くなった子どもは 60 人になります。私自身、21 年前にプールの吸水口に吸い込まれた中学 2 年生を看取りました。
吸水口の蓋をボルトで固定すること、吸い込み防止の柵を設置すること、この 2 つを確実に実行すれば吸い込み事故は決して起こりません。1978 年頃から毎年、文部省は通達を出して、この 2 点の実施を求めています。数年前からは、学校だけでなくすべてのプールについて、この 2 点の実施を求めています。

しかし、2004 年にも新潟県の町民プールの排水口に吸い込まれて小学 6 年男児が亡くなり、またふじみ野市で同じことが起こりました。今回の事故直後の緊急調査で、2300 箇所のプールで不備があることが判明しました。

事故が起こると、管理者たちは頭を下げて「二度とこのようなことが起こらないようにします」と口では言いますが、具体的に何も対処せず、また同じ事故が起こり続けています。建築基準法のように、プールの構造を法制化し、その施行を厳密に行えばいいのではないかと思いますが、文科省は「プールの管理は自治体の権限でやること」「文科省は通達を出すことしかできない」といいます。通達は有効ではないとはっきりしているのに、また来年も同じ通達を出すのでしょうか。
自治体や教育委員会は「通達が来ているとは知らなかった」「今まで事故は起こったことはない」とコメントするだけです。誰にも責任がなく、現状を変えるシステムがないため、同じ事故が起こり続け、子どもたちが死んでいます。

一体、何人の子どもたちが死ねば今のシステムが変わるのでしょうか？　箱ブランコの底に挟まれて圧死（少なくとも 23 人死亡）、サッカーゴールポストによる圧死（少なくとも 17 人）、防火シャッターによる圧死、高所からの転落死---いつもいつも同じ事故が起こり続けています。

「同じ事故を二度と繰り返さない」システムが不可欠です。少子化の現在、せっかく生まれてきた子どもを一人たりとも事故で死なせてはなりません。事故にはきちんと予防法があるのですから。

21. 武田　徹（ジャーナリスト・評論家、東京大学先端科学技術研究センター特任教授）

2006 年 12 月 06 日　06:54

　食の安全を確認するためには第三者的な検査機関が必要だという意見は共感します。食品安全委員会の関係者は、厳しいですが、こうした意見に真摯に耳を傾けるべきだと思いますよ。まだまだ第三者機関だと思われていない、そこが問題ですね。
もちろん何を言うのだと反論もあるでしょう。「うちはかくかくの法制度で独立組織なのだ」として反論に合理的な根拠も出されるかも知れない。しかし、第三者性というのは法的に根拠づけられているだけではまだ足りない。第三者機関だと市民社会に受け止められ、信頼されなければ話にならない。第三者機関かどうかを決めるのは組織側ではなく、それを受け容れる市民社会の側なのです。そして、いずれかの組織と親しい関係があると「思われて」いる以上、いかに当事者が第三者機関なのだと主張しても、そこでは公平公正な判断は出来ないとみなされ、たとえば食の安全を実現するための組織として信頼されないという結果になります。
　ここで第三者機関とは、公的な機関だと言いかえたいと思います。しかし誤解してはならないのは公≠官だということ。公立大学という言葉がまさに象徴的なのですが、日本語では官と公という言葉が乱用されがちです。しかし、公的機関が「官」に繋がっているかぎり、それは行政権力から独立できない、つまり第三者性も確保できないということになります。
　たとえば私の専門のメディア論の世界では電波監理委員会という組織がかつてありました。放送用電波の割り振りを審議し、開局の免許を与える組織で、アメリカの連邦通信委員会に倣ったかたちの独立行政委員会だというふれこみでした。ところが実際には委員の多くが旧逓信省出身だったし、吉田茂の意向を受けて送りこまれた人もいて、「独立」とは言い難いメンバーだったようです。第三者性が確保されていない組織が何か判断を下すとき、たとえば省益を守ったり、関係する業界に利益をもたらそうとして、「色」の付いた判断をしているのではないか、バイアスがかかっているのではないかと疑われるのはもはや仕方がない。たとえいかに潔白であっても疑われてしまう宿命がある。
　こうしてみると単に制度上、独立性を謳ってもそれだけでは十分ではない事情がある。人的連関も断ち（必然性があれば別ですが、天下りで自動的に着任なんて言語道断で

すね)、財源も独立させる、委員は委員会とは別の場所でも特定省庁と利害関係を持たないようにする等々、まさに何から何まで「本当に独立した判断が出来るのか」と疑われるような要素を排除した上で、なお市民社会からの評価を虚心坦懐に待つ、あるいは実践作業を通じて自らの公正さについて少しずつ信頼を積み重ねてゆく、そんな時間をかけた対応の姿勢が必要でしょう。

ここでも身近な安全安心の問題は身近な故にシンプルな対応策で解決できると考えるのは間違いで、たとえばごく日常的な食の安心を確保するためにも、このように「官」からの「公」の分離といった非常に困難な挑戦を背景で必要としています。「官」から離れて「公」の軸を確立し、本当の意味で公的な第三者機関が食の安全性について、いかなるバイアスも、圧力もかけられることなく、公正な審査をしたのだという信頼を得られるようになって、やっと食の安心も成立する。大変ですが、こうしたプロセスに抜け道や近道はなく、手堅くやってゆくしかないように思います。

前半まとめ

22. 城山　英明(東京大学大学院法学政治学研究科教授)

2006 年 12 月 06 日　09:05

城山です。ここで、前半の議論、身近な場における重要な安全･安心の課題として、具体的にはどのような課題があるのか、なぜそのような課題が生じているのか、について議論の中締めをしておきたいと思います。

まず、当初議論した、安心と安全の関係、特に安心しているのに実は安全ではないという問題に対して、いかに社会が早く気づいていくのか、そのためのメディアや専門家を含めたコミュニケーションの重要性という点は、確認しておく必要があると思います。子供の事故、自転車の安全、プールの事故等の事例が議論されました。

昨日武田さんがあげられたキッズ携帯の事例も、安全確保の名の下に新たな技術を導入しても、それは親などに安心を与えるだけで実は安全にはなっていなかったという問題であったと思います。あるいは、子供の安全を高めようとすると、航空機の安全が害されるというリスクトレードオフ（あるリスクを減らそうとすると別のリスクが増える）の事例の側面もあったかもしれません。さらに、投稿の中でも触れられていたように、これは現場において過去の経験が十分学習されていない問題ともいえました。

このような問題の原因としては、幾つかのものをあげることができます。第１に、今井さんが議論されたような技術の高度化があります。キッズ携帯の例もその一つかもしれません。村田さんが放置自転車対策で議論された事例におけるＩＣタグにみられるように、技術は問題への解であるのですが、同時に問題の源泉にもなりえるわけです。第2に、事故に関する情報･事故調査が十分でないという問題があります。その際、事故状況の詳細な分析が必要なのか、詳細な分析以前にメディア等により具体的な事故例を周知徹底することがより重要なのか、といった点については、山中さんと今井さんのやりとりの１

つの論点であったと思います。第3に、問題に気がついていても、対策が徹底されていないという問題があります。プール事故の事例について山中さんが述べられているように、同種の事故は過去に何度も起こっていますが、対策が徹底していません。通知ではなく法的義務化をしてはというのが山中さんの御議論ですが、建築基準法の例を考えると、法的義務化をしても実施される保証がないのかもしれません。第4に、武田さんが食品安全に関して論じられた、「真の第三者性」の欠如といった原因もあると思います。第5に、製品製造という意味では企業が重要な場であるわけで、そこではやはり菅さんが論じられ、キッズ携帯に関する投稿でも指摘されたようにより学習を促進するといった課題はあります。第6に、総合的政策の欠如という村田さんの指摘された課題があります。技術は解の一部にはなりえますが、それだけでは不十分であり、モラルや社会のあり方も課題になるというわけです。

皆様の方からも、適宜補っていただければ幸いです。

《有識者インタビュー》

現象にとらわれずに広い視点から構造的な問題を発見する
「共通するパターンを決めて“群”でとらえることが大切です」

薬師寺　泰蔵
内閣府総合科学技術会議議員

国の総合科学技術会議安全に資する科学技術推進プロジェクトチーム座長として、平成18年 6 月に、「安全に資する科学技術推進戦略」のとりまとめを行った薬師寺泰蔵議員。安全･安心への取り組み策として、全体を見渡して、問題解決を図ることの重要性を指摘します。

安全に資する科学技術に国も力を入れ始めている

阪神淡路大震災や米国の 9.11 事件などを契機に、安全に資する科学技術について、勉強会を始めたのが平成 15 年 4 月でした。その後、平成16年12月にプロジェクトチームを立ち上げ、安全な社会の実現に科学技術が貢献してほしいという国民の負託に応えるために、テロ、地震、感染症や犯罪など社会をとりまく脅威を、国、都市、個人の3つのレベルから整理し、“我々にとっての脅威とは何か”“それに対する科学技術は何か”について議論を重ねてきました。その成果の一つが、平成 18 年 6 月に作成した「安全に資する科学技術推進戦略」です。

同戦略では、「安全に資する科学技術の推進方策」として、(1)大規模自然災害、(2)重大事故、(3)新興･再興感染症、(4)食品安全問題、(5) テロリズム、(6)情報セキュリティ、(7)各種犯罪、(8)科学技術信頼性の強化の 8 つの事態ごとに重要な研究開発課題と戦略重点科学技術を整理。具体的なプログラムとして、文部科学省の「第3期科学技術基本計画」に取り込み、実際に予算をつけて動かし始めたところです。

基本計画では、重点推進 4 分野として、ライフサイエンス、情報通信、環境、ナノテクノロジー・材料を定めています。この他に、エネルギー、社会基盤、ものづくり技術、フロンティアが推進 4 分野とされ、予算などの資源配分が行われます。この8分野において、例えばライフサイエンスには SARS や鳥インフルエンザなど新興感染症の問題に対するプログラムが含まれるといった形で、62 戦略重点科学技術プログラムが決められました。

その際、基本的な考え方として挙がったのが、一つは国民の安全面に資する分野、二つめは放置しておくと日本が諸外国に後れを取る分野、例えばイノベーションやロケット分野、そして三つめは国家基幹技術と呼ばれる分野です。つまり、安全に資する科学技術分野については、今後、予算も重点的に配分され、具体的に伸ばしていくと明示されたのです。

現象にとらわれて、本質を見逃してはいけない

そもそも科学技術は、国民が抱えている問題解決のために使われることが期待されており、最終的には国民や社会に還元されなければ意味がないのです。ところが、平成16年2月に内閣府が実施した科学技術と社会に関する世論調査では、科学者や技術者を身近な存在と感じていない人が 74%もいました。しかし一方で、将来の国際的競争力の確保や、国家および身近な安全向上のために科学技術が必要とする人は 7 割近くいたのです。つまり、科学技術が高度化して遠い存在ではあるが、科学技術への期待は高いということがわかります。

科学技術の発達は、実は社会ニーズや国民の期待に大きく左右されています。だからこそ、高度経済成長期には理工科ブームが起き、自動車、家電など科学技術の成果が次々と誕生しましたし、国民も科学技術に大きな期待を寄せていました。しかしオイルショック以降、それまでの経済を押し上げるための利用から、環境問題など国民のための利用へと変化する必要が生まれました。ところが、環境問題の改善だけに集中しすぎ、安全に関する問題がおざなりにされたのです。それが、ここに来て石油ファンヒーターやガス湯沸かし器の事故などが頻発しはじめた、一つの要因だと考えています。それは一方で、社会がそれを期待していなかったからとも言えます。

先般のガス湯沸かし器事故で、メーカーは製品がこれほど高寿命化することを想定していなかったという話もあるようですが、それは日本の社会がこれまでは常に新しいモノを求めてきたこともあるでしょう。経済が悪化し同じ製品を長く使うようになったのに、リプレースを前提にし、長く使えるという発想で製品を作ってこなかったからです。ある意味で、社会ニーズの変わり目に起こった事件と言えます。

ここ数年問題になっている回転ドア、エレベーター、シュレッダー、プールの事故は、ミドルウェアの問題です。課題は、その部分で事故が起こるとわかっているのに、具体的に対応ができていないことです。

問題には「構造的な危機問題」と「非構造的な危機問題」があると考えています。前者は既に仕組みがあり、それを避けるためにはどうするかを考えればいいものです。後者は感染症など新しく発生してくる問題です。ただ、非構造的な問題には必ず背後に構造的な問題があり、全体を見渡して構造的な問題解決を図ることが大切です。

最近連続して発生している安全性に関する事故は、個々の現象だけ見ると性格が違うように見えます。それを、例えば子供にとって危ない問題なのか、都市生活の中で起こる問題なの

かというよう共通するパターンを決めて“群”で捉えるのです。そのうえで、どうするとその問題が起こるから、どう対処するという発想をすることが大切です。

薬師寺 泰蔵（やくしじ・たいぞう）
1944年奈良県生まれ。慶應義塾大学工学部および東京大学教養学部卒業後、マサチューセッツ工科大学で博士号（政治学）を取得。埼玉大学教授を経て、1991 年に慶應義塾大学客員教授就任。現在、内閣府総合科学技術会議議員。著書に『「無意識の意思」の国アメリカ』（NHK 出版、96 年）、『テクノデタント』（PHP 研究所、91 年）、『テクノヘゲモニー』（中央公論社、89 年）、『グローバル・セキュリティ入門』（編著、慶応義塾大学出版会、05 年）など。

ヒューマン・エラーからとらえる安全対策
ミスを起こさないシステムの見直しとルールをおかす人間心理の面から対策を

芳賀 繁
立教大学現代心理学部心理学科教授

忘れ物や勘違いなど日常のささいなミスから、交通事故や原発事故などを起こす要因となったエラーまで、さまざまな「失敗」について分析・研究してきた芳賀繁さん。ヒューマン・エラーの観点から事故をとらえ、対策を立てていくことを提唱しています。

コンピューターや機械が「失敗」の結果を甚大に

最近、家庭やオフィス、公共交通機関など人々の身近な場で、人の生命や身体に危害が及ぶ、これまで予期できなかったような事故が起きるようになりました。

事故の重要な要因は人間がおかす失敗、つまりヒューマン・エラーであると、安全問題の研究者の間ではいわれています。近年、ヒューマン・エラーという言葉がよく使われるようになり、関心も高まっています。

もともと人間は、昔から失敗を繰り返してきました。事故が目立つようになったからといって最近急に人がそそっかしくなったわけではありません。ただ、社会の隅々に機械やコンピューターが入り込んだおかげで、ボタンやスイッチを押し間違えるちょっとしたミスが、大惨事につながる可能性が増えてきたのです。

例えば、馬車しかない時代は、御者がコントロールしていたのは 1 馬力か2馬力です。ところが現在の若者がスポーツカーを運転すれば、制御するパワーは 200 馬力を超えます。馬車とスポーツカーとでは、御者や運転者がよそ見をして衝突したときの破壊力に相当の差が出ます。ましてや新幹線や飛行機はどうでしょう。化学プラントや原子力発電所のオペレーターが操作するボタン一つでも、社会に相当の影響力を及ぼします。

それでも、ちょっとしたミスが何百人もの生命を奪うような巨大な施設、交通機関などには、事故を防ぐシステムが幾重にも組まれています。ところが、私たちの身近な生活の場にも機械やコンピューターが入り込んだために、こうした場でのミスを防ぐ対策はまだ追いついていないように思います。最近は病院でも、医師が診察室で、処方する薬をコンピューター画面でクリックするシステムが普及しています。便利ではありますが、これによって間違った薬を

選んでしまうミスが多発しています。六本木ヒルズの回転ドアの事故や、最近話題になったシュレッダーの事故なども、これらと同じ線上の問題だと思います。
こうした事故を防ぐには、人間のうっかりミスをなくすという発想ではなく、人が間違いをしないようなシステム設計、デザイン、作業のやり方を考え改善していく必要があります。人間工学的な機械やデザインの改良で、こうした事故は防ぐことができるのです。
しかし、以上のような観点からは防ぎようのない事故も最近、起きるようになりました。飲酒運転の続発や、耐震偽造の問題、さらには今年夏に起きた埼玉県富士見野市のプール事故です。これらは、組織心理学的な見方、違反をする人の心、ルールをあえておかす人間の心理という側面から事故対策を考える必要があります。耐震偽造の問題では、「こんなに鉄筋が少なくて大丈夫か？」と関係者が思いながらも誰も声を上げなかった。競争のためのコストダウンがとことん優先され、現場で働く人たちの職業的プライドが失われているのではないかと私は心配になります。

リスク情報を集めて分析し対策を立てる仕組みを

では、社会全般で、安全を守るために何ができるのでしょうか。企業が、提供する商品やサービスに安全対策を行うのは当たり前であって、事故を起こしたら商品は売れなくなり企業だってつぶれるかもしれないのだから、市場経済の論理に任せておけばいい。そんな論調がありますが、私は楽観的すぎると思います。人が死んでしまったら取り返しがつかないわけですから、予防や安全という観点から対策が取られルールが守られているのか、国や公共機関がきちんとチェックする必要があると思っています。

2006 年 10 月に、公共交通運輸業者に安全マネジメントの体制をきちんと義務づける法律が施行されました。事故が起きる前に、事故発生の可能性があるリスク情報を社内で集めて分析し対策を立てる。安全のための仕組みを社内できちんとつくって責任者が誰かということと併せて国土交通省に届ける。そんなことが決められています。消費者製品についても、これと同様の仕組みがあるべきでしょう。あちこちに分散しているリスク情報を1カ所に集めて分析し、人の生命が危険にさらされる前に手を打てたらと思います。

しかし、安全性はどこまで求めればいいのでしょうか。安全にはそれなりにお金がかかるし、安全を優先すれば不便を我慢する必要も出てきます。その判断は、最終的には国民や社会に委ねられていると思います。ですから、ほどよいところである程度のコンセンサスをつくり、どこまで安全性を求め、それをどのように実現するかを話し合うことはとても重要です。インターネットシンポジウムという今回のような場が、安全性に対するコンセンサスがつくられていく機会になればと思います。

芳賀 繁（はが・しげる）
京都大学大学院修士課程（心理学専攻）修了後、国鉄労働科学研究所研究員、（財）鉄道総合技術研究所主任研究員などを経て立教大学へ。2002 年に同教授。日常の小さなミスも、交通事故や原発事故など大きな事故原因となるエラーも、本質的には同じ失敗。失敗のメカニズムを分析し、ミスを少なくする方法や対策を提示している。著書に『ミスをしない人間はいない―ヒューマン・エラーの研究』（共著）、『失敗のメカニズム』、『失敗の心理学』などがある。

《「身近な場における安全・安心」の現状と課題（討論：後半）》

目指すべき社会とその実現に向けた施策の方向性(1)

23. 城山　英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

2006 年 12 月 07 日　08:07

このインターネット・シンポジウム「身近な場における安全・安心」の第１週では、身近な場における重要な安全・安心の課題として、具体的にはどのような課題があるのか、なぜそのような課題が生じているのかについて整理し、その上で、このような課題を解決していく上で、どのような社会を目指すべきなのか、そのためにどのような行動・手法が必要なのかの方向性について議論したいと思っています。

これからの１２月７日と８日からなる後半部分においては、身近な安全・安心の課題を解決していく上で、どのような社会を目指すべきなのか、そのためにどのような行動・手法が必要なのかの方向性について議論したいと思います。後半においても、パネリスト間の議論を中心に進めますが、関心のある皆様からいただいた意見を７日及び８日の１６時ごろに整理をして、パネリストの方々にお伝えし、議論の参考にさせていただければと思っています。そして、８日の夜から９日の朝にかけて後半の議論の総括を行いたいと思います。

それではよろしくおねがいします。

24. 今井　純子（日本放送協会解説委員）

2006 年 12 月 07 日　12:03

こんにちは。今井です。

身近な安全・安心の課題をどうしたら解決できるのか。
これだけ新たな技術を使った製品が次々と身の回りにあふれでている今の時代に、１００％安全・安心が確保される世の中というのは、まず実現が難しいのかもしれません。

では、どうしたら、本来、防げるはずの事故の発生を減らせるか。どうしたら、重大事故の再発を防ぐことができるのかについて、考えてみたいと思います。

プールや遊具といった、公共の場で使われるものについては、山中さんがおっしゃったように、法律で構造を規制するのも一つの手だと思います。幼いこどもを持つ親として、今、安心してこどもをプールや公園の遊具で遊ばせることができません。

ただ、生活で使われるすべての製品の安全性を法律で規制することは無理です。幅広い製品について、一定の安全性があると認められたものに、共通のマークを貼り、一定の期間内に、その製品を使用して事故が起きた場合は、保険金がでる制度というのは考えられないでしょうか。（SG マーク制度などの拡充になるのかもしれません）。

その上で、やはり重要なのは、日々起きている事故の情報を収集して、専門家に原因究明をしてもらい再発防止に役立てること。そして、同時に、消費者にも公表して自ら防衛策をとってもらうことではないでしょうか。

先日、消費生活用製品安全法の改正案が国会で成立して、来年の春から、消費生活に使う製品については、重大な事故が起きた場合、メーカーや輸入事業者に対して、国（主に経済産業省）に報告をすることが義務付けられることになりました。経済産業省は、製品の欠陥によるものでないことが明らかな場合を除いて、報告を求めるとしています。経済産業省は、報告を受けてから一週間以内に、ホームページで、メーカー名や商品名を除いて、事故の概要を公表します。そして、事故情報を分析した結果、再発の恐れがあると判断した場合、メーカー名や商品名も公表すると同時に、メーカーに再発防止の対応を求めます。

この制度は、事故情報の収集・公表という観点で、これまでと比べると大きな前進だとは思います。

ですが、問題点も残されていると思います。

①事故情報の収集が十分か

メーカーに報告を求めるのは、重大事故だけでいいのでしょうか。今回、報告義務の対象は、死亡事故、全治一ヶ月以上の大ケガ、一酸化炭素中毒、火災をともなう事故が起きた場合です。経済産業省によると、パソコンの発火程度では、「火事」にまでならないので、報告の対象外になるそうです。これまでのように任意で報告があがってくるケースもあると思いますが、人的な被害が発生する可能性の高い物損事故や不具合についても、情報を集める必要があるのではないでしょうか。

メーカーが「誤使用」と決め付けてしまう懸念はないでしょうか。

また、重大事故が起きるまでには、３００件のひやり！はっと！が起きているといいます。でも、多くの消費者は、メーカーにも行政にも連絡をしません。

山中さんがおっしゃるように、病院、消防から自動的に情報が集まってくる仕組み。消費者が事故情報を通報できる「製品事故１１０番窓口」の設置など、情報を集める仕組みが必要ではないでしょうか。

②分析体制

集まってきた事故情報から、「重大事故に結びつく恐れのある事故・不具合」をいかに見抜くか。本来は、製造工程、設計工程を知り尽くした「目利き」がいるメーカーの責任のはずです。ですが、それが無理、信頼できないなら、専門的な人材をそろえた、第三者機関が必要ではないでしょうか。ＮＩＴＥを充実させる、あるいは、食品安全委員会のような委員会を設置するのもひとつの考えだと思います。

③情報公開のやり方

せっかく、事故情報を公表しても、消費者が気付かなければ意味がありません。

私自身、冷蔵庫のリコールでは、三度目の社告がテレビや新聞のニュースで取り上げられて初めて気付きました。自動車では、二度目のリコールの時は、販売店からの連絡

で知りました。仕事上、結構、新聞には目を通している方だと思いますが、それでも見落としはあります。
経済産業省では、法律に基づく公表は、メーカー名を入れない事故概要の公表で、年間1500から1700件。メーカー名の入った公表は、年間100件程度を想定しています。日々、チェックするのは大変です。
経済産業省や国民生活センターなどのホームページで（あるいは、一般の方からの投稿で、社告をまとめたサイトをつくっていらっしゃるという方がいましたが）、定期的に社告をチェックするのは一つの手です。ですが、ホームページを見ない人も多いでしょう。
少なくとも、再発の恐れの高い事故、重大な結果を招きかねない事故の情報については、社告をだしたり、テレビや新聞で取り上げるだけでなく、自治体が各家庭に配る広報誌に載せる、電車やバスの広告に掲示する、など、いくつものいくつもの手段で、消費者に周知する必要があります。
家電製品や圧力釜、自転車などについては、購入の時に、リコールが起きた場合の連絡先を登録してもらって、リコールが起きたら、メーカーからDMや電話などで知らせる仕組みをつくるのもひとつだと思います。
一回だけでなく、定期的にまとめて周知することも必要だと思います。その際には、縦割りでなく、自動車や遊具、エレベーター、エスカレーター、食品などもあわせた「身の回りにある危険な製品・食品の情報」を。さらに「こういう使い方をしたら危ないという使い方の情報」を一元的にチェックできる仕組みにしてほしいと思います。

消費者の側にも、安全に対する感度を高め、自ら身を守る姿勢が求められる時代だと思います。

事故は起きてはならないことですが、一度起きたら、それはある意味、社会にとっては貴重な財産です。その情報が無駄にならないよう、次の事故を防ぐために活かされるよう、行政も企業も消費者も考え、仕組みをつくって、行動していかないといけないと思います。

25. 山中　龍宏（緑園こどもクリニック院長）

2006 年 12 月 07 日　13:21

身近な事故による傷害を予防するためには、どうしたらよいか、について自分のこれまでの取り組みも含めて発言したいと思います。

まず、今井さんのおっしゃることに大賛成です。事故の予防をシステムとして考え、取り組んでいくことが必要と思います。

最近、消費生活用製品安全法が成立したことは確かにひとつの成果ですが、今井さんも指摘されているように、子どもの事故の場合は事故として申告されることはほとんどないと思います。子どもの事故が起きると、保護者は「自分の不注意」と考え、製品の欠陥とは考えません。すなわち、自己申告のシステムはほとんど働かないと私は思っています。これを実証するためには、医療機関を定点にして、継続的に事故の情報を収集する事故サーベイランスシステムを稼動させて事故を把握し、今回の製品安全法によって収集された事故とつき合わせてみれば、有効性、限界が明確になると思います。いずれ、この点はデータではっきりすると思います。

今井さんが指摘された「製品事故 110 番」窓口の設置はいいアイデアと思いますが、どこの、誰が情報を集めて整理し、きちんとメーカーに伝えるかが大きな問題になると思います。

今井さんは、最後に「事故はおきてはならないことですが」と書かれていますが、このフレーズに対して、私は違和感があります。事故と同じく健康を障害する「病気」に対して、「病気はかかってはならないことですが」というフレーズに置き換えると私が感じている違和感がある程度理解いただけるのではないかと思いますが。
病気には、誰もがかかる可能性がある。重篤な病気に対しては、かからないように予防する。かかっても早く発見して障害が拡大しないように検診を受ける。
事故に遭遇して、傷害を受ける可能性がある。そのために、有効と考えられている予防策を日々行う。「おきてはならない」という問題ではないと私は考えています。

事故による傷害は、「社会にとって貴重な財産」と指摘してくださったことは、まさにそのとおりです！　個々の傷害は、人類にとって貴重な情報であり、その情報を有効に活用するのがサイエンスであると私は考えています。

26. 今井　純子 (日本放送協会解説委員)

2006 年 12 月 07 日　15:30

今井です。
山中さんがおっしゃっているように、病気も予防できるものは、予防する。事故も予防できるものは予防する。その通りです。
でも、事故は、どこかで人間の手が絡んでいる場合が多い。その意味で、本来、起きてはいけない事故が多いのではないかと思うのです。だからこそ、予防できる事故が多いはずで、山中さんはそのことをおっしゃっているのかもしれませんが。
取り返しのつかない事故が起きた場合、事故にあわれた方、あるいは、その御家族、恋人、友人にとっては、その結果がすべてです。やはり、本来、事故は起きてはならない、起こしてはならない。１００％防止は無理だとしても、大きな事故は起きる前に予兆をとら

えて、起きる前に防ぎたい。少なくともそういう考えで、そのためにはどうしたらいいかを、行政にも企業にも、考えてほしい。考えていかなければいけないと思います。
山中さんは、日々、厳しい現実と向き合っていらっしゃいます。私の場合、多少、理想主義的かもしれません。ですが、考えている方向は、山中さんと同じだと思っています。

27. 山中　龍宏（緑園こどもクリニック院長）

2006 年 12 月 07 日　19:15

今井さんのコメントについて、発言させていただきます。

ちょっと誤解を招きやすい表現であったと反省しています。

「事故は起きてはならないこと」という字面を読めば、そのとおりでいいのです。しかし、行政、学校関係、保育関係の方などは「事故は決して起きてはならない」とよくおっしゃっていますが、現実には同じ事故が繰り返し、繰り返し起こっています。

「事故は起きてはならない」と何度訓示したところで、事故は必ず起こります。訓示だけで事故予防をしている気になっている現実に対し、私は「事故は必ず起こる」「明日にも事故が起こるかもしれない」と考えなければ、事故の予防にはつながらないといっているのです。この「事故が起きてはならない」という言葉を聞くと、過敏に反応してしまいます（苦笑）。

失礼いたしました。

28. 武田　徹（ジャーナリスト・評論家、東京大学先端科学技術研究センター特任教授）

2006 年 12 月 07 日　19:27

議論に厚みを出したいので少し視点を変えた発言をしておきます（いつもかきまぜてばかりでごめんなさい）。
これは医療関係にも通じたあるロボット学者から聞いた話ですが、日本で心臓ペースメーカーを作っている会社というのは皆無なんですって？　(山中さんご存じでしたら教えてください）。国内に販売代理店はいくつかあるが、もとは全てが輸入なのだとか。
なぜかといえばペースメーカーのように人の生死に関わる機器を製造して、万が一、故障をしたときに責任を取らされることを恐れてなのだと、そのことを教えてくれた研究者は説明していました。もしかしたらぼくが素人故に聞き違えたり、勘違いして事実認識に間違いがあるかも知れませんが、これに限らずとも、大枠に於いて、そうした傾向がありそう

なことは納得できる話ではないでしょうか。

それは日本企業の安全志向の表れです。確かに作らなければ責任取らされることはない。作るといってもビデオデッキや、DVD プレイヤーのように生死に関係ないものを作っていれば責任取らされるといっても大事にはならない。基本的に日本のメーカーはリスクを取って何かをすることを嫌う。リスクを取らないことで安全を確保しようとする傾向があると言っても良いのではないか。

そういっても実際に世間を騒がせているガス湯沸かし器やストーブの例があり、安全を選んだはずなのにそうなっていないものごとについて、安全性の確保はもちろん急務です。色々工夫してそうしたリスクを減らしてゆく。ここでの議論も殆どがそうしたものを期待されているのでしょう。

しかし安全にできるものを安全に作れていない問題とは異なる位相で、リスクを取って安全を確保しないといけないレベルの問題もあるのです。世の中にはペースメーカーを必要とする人が少なからずいる。誰かがリスクを取ってでもペースメーカーを作らないと彼らの安全は確保されない。それを考えると、安全志向がリスクを取らないということに直結するのは問題だと思う。誰かの安全の実現のために、誰か(当事者か別人か) がリスクを取る必要もある。ここでは安全とリスクというのも反対語ではないのですね。

これはゼロトレランスということとも関係がある。リスク源を徹底的に排除することで安全を確保する。そういうやり方を私たちはつい望んでしまうところがないか。確かに安全の実現と言うことではそれに勝る方法はない。クルマの速度をゼロにしてしまえば事故はありえません。しかしそうして得られた安全を果たして喜んで受け容れていて良いのか。

たとえば体感治安という言葉があります。体感速度などと同じく、いかに安全かを体に感じる実感として評価するということですね。安心度で安全を図ると行っても良いかもしれない。しかし、こうして安全性の評価を個々人が自分自身の体感にゆだねるようになると、安全は私的なものとなり、またゼロトレランスに至る流れにブレーキをかけることが難しくなる。

ペースメーカーを作る企業は必要とする人がいるからそれを作る使命が自分や自分たちの会社にはあると考える。そこには他者が介在していますし、公共的な文脈でひとが守るべき使命が意識されている。それに対して、生死にかかわるものは作らない方が身のためだと考える姿勢には他者が介在しません。自分の感じ取れる範囲で安全を考えている。こうして自分が感じ取れるだけの範囲で安全を考えるようになると、リスクは全て排除した方が良いと言うことにもなる。そこに体感治安主義の怖さがあります。

ひとはパンだけで生きるのにあらずというように、自分の安全を守るだけでひとは生きられない。自分だけが安全な社会が幸福な社会かといえばそうではない。相互にリスクを取り合いながら、時に自分自身は多少安全を犠牲にしても我慢して、立場の違う人たちが、とりあえず全体的な危険を避けながら共生している。それが公共的な社会のありかたではないでしょうか。

そうした枠組みの中で安全の問題を考えてゆくことが大事なのでしょう。もちろん壊れたり、誤動作をしたりしてはならないもの、安全であるべきものがあります。これは実は議論の必要もない。

しかし一方にリスクを敢えて取ってでもしなければならないこともある。このふたつをい

かに切り分けて考えてゆくか、それが安全とか安心の問題を考える上で必要なのではないでしょうか。体感治安主義に偏って、全てをゼロトレランスを理想とするようになり、そうした切り分けの必要すら見失ってゆくことこそ、むしろ社会に大きな損失をもたらすのではないでしょうか。

29. 村田　恒子 (松下電器産業株式会社理事、パナソニックシステムソリューションズ社法務グループ　グループマネージャー)

2006 年 12 月 07 日　19:53

失敗学でご高名な畑村洋太郎氏が「危険学のすすめ」いう本を書いておられます。六本木ヒルズの回転ドアの事故の原因究明を図るため、公式の事故調査委員会ではなく、企業にも働きかけて、法律家、医師、建築家、マスコミ関係者など有志が集って、自発的な手弁当の「ドアプロジェクト」を興され、回転ドアだけでなく、エレベーター、シャッター、電車･新幹線や自動車のドアさらには住宅用扉に挟まれたときの危険度合をダミー人形等を使って検証された成果をわかりやすく整理された本です。山中さんもこのプロジェクトの関係者のお一人だったと知りました。NHK スペシャルでも 2005 年 3 月 27 日に報道されたそうで、その後もシンポジウム等で、プロジェクトとして得られたドアの安全対策に関する知見を広く情報発信しておられるとのことです。

失敗学を進化させたものが危険学とのことです。あり得ないことは起こらないが、あり得ることはどんなに発生確率が低くても必ずいつかは起こるという前提で、安全について、うまくいく方法だけに注目するのではなく、過去の失敗に学んで、どんな危険がどんな場所にどんな形で潜んでいるかを探り、失敗を誘因する人間の思考パターンや行動パターンを知って、どのようなことをすると失敗･事故が起こるのかを理解し,そして、安全な道を自分自身で取捨選択できる力を身につけることができたとき、本当の安全が実現できるということだそうです。作り手はもちろん、使い手も 「どのような危険があるか?」を理解することが、事故を防ぐために最も大切なことだとおっしゃっておられます。つまり、安全の実現は、「機械やシステムの特性」「個人の自覚」「社会規範」「文化＝人間と機械がどう接するかについての暗黙の了解」のどれひとつが欠けてもなし得るものではないとのことで、多くの人は、「機械は安全なはず」とはじめから決めつけているが、じつはこの状態が最も危険で、現実はそうでないことを知らないとたいへんなことに直面しやすいとおっしゃっておられます。

危険に関する知見を社会全体として共有するしくみを構築し、啓発活動につなげていくことは、他の危険防止の応用、転用にも役立ち、非常に大切なことだと思います。

昨日、武田さんが、第三者的な検査機関として、公的な機関の必要性についてコメントしておられましたが、行政や特定の団体の主導でなく、個人が立ち上げたプロジェクトでもこのような影響力があるということを知り、引用が長くなりましたが、ご紹介させていただきます。

30. 城山　英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

2006 年 12 月 07 日　21:59

事故調査とフィードバックが重要であるという点は、今井さんや山中さんも含めて共通だと思います。村田さんが紹介されたドアプロジェクトに見られるような、民間ベースも事故調査も重要です（事故の多面的分析に必要な分野横断性は、むしろ民間ベースの方が柔軟に確保できるのかもしれません）。ただし、その際注意すべきなのは、形式的な事故・インシデント報告制度を作ってお茶を濁すということが起こってしまうことがあることです。医療事故・インシデントに関しては、国レベルで事故・インシデントに関する情報システムが作られて、一定の役割は果たしているようですが、病院関係者と接していると、教訓を得ようとすると利用者としてはなかなか使いづらく、結局役に立つのはむしろ病院内でのフィードバックである、そのわりに、形式的に事故・インシデント報告書式を埋めて送付する手間がかかる、といった不満も聞きます。
ちゃんと機能する事故・インシデント分析システムにするためには、情報を持っている主体を探索し、それらの主体が情報提供するインセンティブを持つようにし、情報があがるチャンネルを確立することが大事です。その意味では、山中さんが指摘されるように、子供の事故については、自分の責任を感じがちな親ではなく、医療機関経由で系統的に情報を集めるべきだというご提案は重要だと思います。
ただ、製品を利用した子供の事故に関する情報に関する医療機関の場合はいいのですが、情報を持っている関係者が情報提供のインセンティブを持たないため（例えばその情報を用いた法的処分を恐れて）、情報が集まってこないといった問題もあります。だからといって、情報を提供した者を免責すべきだといった一部の議論には賛同しかねますが、関係者の学習を促すために情報の流通範囲をクローズドにすることは場合によっては認められるべきかもしれません。例えば、アメリカで原子力発電事業者・製造業者が作っている INPO（Institute of Nuclear Power Operator）という組織があるのですが、そこでは内部に限定した形で機器の故障も含めた包括的な情報を共有するという試みと、その情報を利用した民間ベースの相互評価によって安全の改善を図るという試みを行い、成果を挙げているようです。これに対しては、ある消費者団体が公開を要求して訴訟になったのですが、アメリカの裁判所も公開しないことによる学習促進のメリットを評価し、非公開が支持されました。また、同じくアメリカでは、医療機関内の情報共有は一定の場合に対外的に公開しないことがピアレビュー保護ということで認められています。
また、武田さんが指摘された、リスクを恐れることでリスクへの対応が遅れるという問題は、医療でもよく問題にされています。ディフェンシブメディシン、つまり、訴訟等になるリスクを恐れて、失敗のある可能性がある治療を避けてしまい、結局、十分な治療ができなくなるというわけです。あるいは、化学関係の分野では、ある素材・設備の安全性に関する認可を得るためには、爆発実験を行ってデータを得なければならないのですが、国内ではそのような実験を行うことができないので、海外で行ったデータで日本において申請して

いるといったこともあるようです。この場合、まさに爆発実験を行うというリスクをとらないとデータが生産されないので、安全も確保されないのですが、そのようなデータを取得するための実験法制もできていないわけです。これなども、社会としては避けるべきではないある種のリスクがあるという極限的事例だと思います。

31. 山中　龍宏（緑園こどもクリニック院長）

2006 年 12 月 07 日　22:53

事故を予防するために、私が取り組んできたことを紹介したいと思います。

私は 20 年前から子どもの事故による傷害予防に取り組んでいます。「事故を予防するためには、重症度が高い傷害が受診する医療機関を定点にして、事故の情報を継続的に収集する事故サーベイランス・システムが不可欠」と 20 年間、訴え続けてきました。2004 年 6 月には、坂口厚労大臣に「医療機関を定点にした事故サーベイランス事業を展開する」必要性を要望書として手渡しました。しかし、厚労省には「担当部署がない」ということで、まったく動きがありませんでした。

2005 年春、工学院大学の畑村洋太郎教授にこの話をしたところ、「国はそういうことをするシステムになっていない。○○がやるべきというのは、自分がやらないことの言い訳にしか過ぎない。自分でやりなさい」と指摘されました。

諸外国では事故サーベイランスは国や州が展開している公的な事業です。それを個人がやるなど無茶な話だと思いましたが、誰かがしなければなりません。そこで、産業技術総合研究所デジタルヒューマン研究センターの西田佳史さん、本村陽一さんと「事故サーベイランス・プロジェクト」を立ち上げ、2005 年 7 月から 2006 年 3 月まで活動しました。

このプロジェクトの中で、一つの事故事例に取り組み、事故予防を実践することができました。
2005 年 10 月、北九州市の公園の遊具の螺旋階段の上部から転落し、背中を強く打って腎臓に傷害をうけ、9 日間入院した 5 歳の子の事故について検討しました。保護者の方の全面的な協力を得て、現場の公園に行って遊具を検証しました。この遊具を製作した会社はすでに倒産しており、設計図しか残っていませんでした。ダミーの人形の背中にセンサーを入れて転落させ、背中にかかる荷重を測定しました。同じ構造の遊具を産業技術総合研究所に設置して、3 歳から 6 歳の子どもの遊び方、行動を観察しました。低年齢層の子どもは、螺旋階段の内側、すなわち急峻な角度の部分を登る傾向があり、危険性が高いということがわかりました。この結果をもとに、遊具メーカーに遊具の改良案を数点、提案していただきました。改良案を 2 つに絞り、実際に部品を製作していただいて遊具に取り付け、それを専門家で検討し、現時点での最終改良案を決定しました。その

後、2006 年 3 月に公園の管理者である市にお願いし、市が予算を組んで、2006 年 12 月中には市内 31 箇所の遊具の改良が行われることになっています。今回の改良された遊具で、また事故が起った場合は、その情報を回して、さらに遊具を改良する。このように情報や知識を次の専門家に回していく循環型のシステムを作らないと事故を予防することはできないと思います。

わが国において、子どもの身近な事故の予防について系統立てて取り組みが行われたのは初めてのことと思います。今回の事故予防の取り組みができた一番大きな理由は、保護者の方が全面的に協力してくださったからです。そして、事故が発生した状況について科学的な分析が行われ、いろいろな職種の方が関わったからです。二度と同じ事故を繰り返さないためには、事故の情報を専門家に提供、公開していただくことが不可欠です。
理論ではなく、実際に事故を予防するためには、今回紹介した「事故予防のためのループ」を回していくことが必要で、そのための組織がなければループを回していくことはできません。すなわち、有効な予防はできません。
武田さんがおっしゃった公的な「第三者機関」の具体的なイメージは、このループをまわすことを仕事とし、傷害の程度が大きい製品などに対して排除勧告ができる組織ではないかと私は考えています。

32. 菅　美千世（社団法人全国消費生活相談員協会常任理事）

2006 年 12 月 08 日 07:31

身近な安心･安全の課題を解決するために、製品を使用する消費者の目から考えてみたいと思います。
消費者が商品を選択する時の行動として、安全性については例外なく最も重視する点だと思います。
しかし、商品を実際購入する段階になると、どうしても価格やＣＭ、使い勝手、長く使えるか（環境や省エネ面からも）ブランド等で決定してしまいがちです。そこには、製品は安全であるとの信頼感があるからと思います。
一般消費者が、その製品が安全であるかどうかを洞察する力を持つことは容易ではありませんので、安全の目安にＳＧマークやＰＳＥマークなどを頼ることもあります。「マークがついている商品を選びましょう」とかつては消費者啓発が行われた時代もあります。しかし、最近は逆にマークが氾濫しすぎ、うっとうしさもあります。
また、衣服に火が燃え移ることがない安全であるはずのＩＨクッキングヒーターは、炎が見えない分思わぬやけどをしたり、揚げ物中に鍋から発火したりという事故も起きているようで、安全性だけが声高に伝えられ、一方の危険であることがなかなか伝わっていないと思えます。
商品の危険な部分についての情報は、企業イメージのマイナスと捉えられなかなか伝

わらないが、誰でも起こりうる「ヒヤリ・ハット」の情報こそが消費者が身を守るために欲しい情報だと思います。
　一方、消費者に情報を伝えることの難しさもあります。各地の消費生活センターには、製品回収の社告のたびに企業の方が「製品回収」の協力に回られ回収の困難さを話されます。そこで限界はあるでしょうが、製品の保証書等でどの人にその商品が渡ったのかをデータベース化することは出来ないものかと話したことがあります。少し前までは、「街の電気屋さん」が顧客管理を担っていたと思いますが、昨今は購入先が多様化したので期待できないでしょうが・・・。
　来春から、消費生活用製品安全法の改正により、重大な事故の報告や公表がされるようですが、その情報が消費者にとって迅速にわかり易いものとなるよう期待したいと思います。消費者が商品の不具合や商品により危害を受けた場合、国民生活センターや消費生活センターに相談されるより販売店やメーカーに直接交渉される率の方がはるかに高いので、苦情の１件目に真摯に耳を傾けて欲しいと思います。

　ここで、私が12月４日　4:06に投稿した内容に記述の間違いがありましたので、訂正させていただきます。
『消費者団体訴訟制度の適格消費者団体としても認められましたら、受付した相談をもとに・・・』。
（適格消費者団体の認定、監督に関するガイドラインに対してご意見を募集していましたので、内閣府のＨＰをご覧ください）

目指すべき社会とその実現に向けた施策の方向性(2)

33. 城山　英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

2006 年 12 月 08 日　08:38

　城山です。12月5日15時から12月7日15時までに関心のある皆様からいただいたご意見を御紹介したいと思います。今回は、情報提供の重要性、個人の情報選別能力に関する問題提起をいただきました。

・①危険であるが安心している、②安全なのに危険であると勘違いしている、この２つの状態はいずれも情報の不備により生じる。政府や企業の情報提供の努力とともに、個人の情報選別能力を高めていく必要がある

・製品の回収や事故情報を如何に消費者に伝えるか、多くの消費者からの意見を如何にメーカーにフィードバックできるかが重要と考え、インターネットを活用した活動を開始している

・新しい技術、製品が登場するサイクルが速く、解決する前に新たな問題を作り出している。こうした状況には、メーカー間で情報を出し合い、協力して問題解決や再発防止につとめ、問題解決のサイクルを速くすれば良い。

山中さんの具体的な民ベースの取り組みは素晴らしいことだと思います。ただ、民ベースで行われた実験的な横断的試みを継続的に行っていくためには、やはり行政の役割も重要かもしれません。

昨日今井さんが提起された全てを法律でカバーするのは難しいので、SG マークを展開させたような保険での対応を活用できないかという指摘も重要だと思います。保険には、本来、補償機能だけではなく、補償の前提として、保険の支払い条件として一定の基準を設定してそのモニタリングをしていくという機能もあります。先進国の船舶の場合、便宜置籍船として船籍が途上国におかれていることもあり、事実上の規制機能は保険と民間の検査機関である船級協会によって担われています。また、保険会社に起源を持つ検査会社のようなものもあります。

また、先ほど菅さんが指摘されたように、消費者への周知や製品の回収を考えた場合、企業が製品のトレーシングをできるような従来の「街の電気屋さん」が機能しなっていることを考慮すると、別途のシステムが必要なのかもしれません。逆に言えば、製品の寿命が長期化していく中で、製品の「販売」ではなく、「リース」が基本的なビジネスモデルになっていくということでしょうか。

最後もう1日、議論を続けていきたいと思います。よろしくお願いします。

34. 今井　純子（日本放送協会解説委員）

2006 年 12 月 08 日　12:41

こんにちは。今井です。

きのうの山中さんとのやりとりについて、また、武田さんの「リスクを敢えてとってでも、やらなければならないこともある」という発言について、考えました。

レベルは違うかもしれませんが、確かに、こどもが木登りをしたり、高いところから飛び降りたりするときに、危ないかなと思っても、敢えて見守ることはありますよね。もちろん、十分に気をつけて見てはいるつもりですが、すり傷くらいつくっても、失敗することで学ぶことはあるだろう。成長するためには、必要な挑戦だろうと思ってのことです。

そう考えると、事故が起きることがやむをえないケースもあるのかもしれません。

ただ、それも、できるだけ小さな予兆をとらえて、大きな事故にならないよう予防措置をとることは大事だと思いますが。

問題は、やはり、どうやって、その予兆をとらえるか。どう、分析、公表するか、だと思います。

きのうも、残念ながら、携帯電話に使われている電池で、異常に発熱したり破裂したりする不具合が見つかったとの発表がありました。企業側は、利用者から「電池が異常に熱くなる」という報告を受けて、半年前に製造工程を見直していましたが、その段階では公表をしていませんでした。その結果、その後も足に軽いやけどをしたり、机やかばんが焦げたりする事故が相次いでしまったのです。

きのうも書いたように、行政が関わる形で、事故や「ひやり！はっと！」の情報を集め、分析したり、公表したりする仕組みは、是非とも必要だと思います。

その上で、やはり企業の責任も大きいと思います。先ほどの、携帯電話の電池が「異常に熱くなる」程度の事例であったら、改正消費生活用製品安全法が施行された後でも、国に報告が義務付けられる「重大な事故」の対象にはならないと思うからです。でも、結果的には、やけどをする被害がでました。
企業は、事故情報、事故の予兆となる「ひやり！はっと！」情報を、クレームと受け取らず、より安全な製品開発に活かす体制をつくると同時に、できるだけ速やかに消費者に公表して、事故の発生、再発を防ぐ姿勢が重要ではないでしょうか。
事故などの情報を自ら積極的に集めるように、販売店や病院から情報がきちんとくる仕組みもつくってほしいと思います。
さらに、業界横断的に、事故の情報や、事故を防ぐ対応策について、情報を共有化することも大切です。
コスト優先、拡大優先、開発優先より、安全優先を。開発期間を延ばしても、安全性の点検は厳しくしてほしいし、重大な事故につながる懸念がある場合は、早い段階から、すべての家庭にお知らせの案内を出すなど、費用がかかっても、徹底して周知に力を入れてほしいと思います。一度、深刻な品質問題を起こすと、企業も大きなダメージを受けることになります。安全優先の姿勢を示すことは、企業にとっても、最終的には、メリットにつながると思います。

消費者にいかに周知するかについては、菅さんがおっしゃっているように、難しい面はあると思います。
少なくとも家電製品や自転車など、不具合が重大な事故につながる懸念のある商品について、商品を買った時点で、原則的に、メーカーに連絡先を登録する仕組みをつくるのは、一つの考えだと思うのですが（あるいは、将来は、ICタグや通信の技術を駆使して、「この製品はリコール対象です」といった表示をすることも可能になるのでしょうか？）、個人情報の漏洩に敏感になっている今の世の中では、なかなか徹底するのは難しいかもしれません。

そう考えると、消費者の自覚も重要です。なんといっても、事故が起きて、被害を受けるのは自分ですから。
村田さんや菅さんがおっしゃるように、安全は、当たり前ではありません。
イメージや価格だけに流されず、安全性も考えて商品を買う。使う際にも、どのような危

険があるかを理解して、例えば、ガスを使うときには、換気をする。コンセントはほこりがたまらないよう定期的に掃除をする。など、きちんとした使い方をすることが大切です。（最近は、こうした「暮らしの知恵」について、家庭で親から子どもに伝えられることが少なくなってきたと指摘する意見もあります。そうなると、学校教育や消費者教育の場が重要になってきますね）

そして、事故情報へのアンテナを張る。新聞の社告や、国民生活センターなどのリコール情報サイトなどをこまめにチェックすることも身を守るためには必要です。

その上で、自分や周りの人が事故にあったり、ひやり！はっと！体験をしたりした場合、次の事故を防ぐために、メーカーや国の窓口などに連絡をすることも重要ですが、そこまで消費者に求めるのは、やはり、難しいでしょうか。

企業の積極的な取り組みの後押しをするためには、事故情報が公表されても、消費者がひとつひとつに過剰反応するのではなく、冷静に受け止めて対応することも重要です。

また、きちんと事故の原因を究明するには、山中さんがおっしゃっているように、犯人探しをして叩くためではなく、「再発防止のために役立てる」という考えにたった、関係者の協力が欠かせないのだと思います。

報道する側の責任もあらためて感じます。

35. 村田　恒子（松下電器産業株式会社理事、パナソニックシステムソリューションズ社法務グループ　グループマネージャー）

2006 年 12 月 08 日　18:12

山中さんが何度かおっしゃっておられる事故情報の共有化は、私も必要だと思っています。事故情報が早く企業側にもフィードバックされれば、もちろん速やかな対策につなげていくことが可能になります。

ベビーカーに子供を乗せた状態で駆込み乗車をしようとして、前輪の一方だけがドアに挟まれた状態のまま、「発車禁止」ランプが消えて電車が動き出したが、車掌さんがホームを見てすぐに非常停止をかけたので、ことなきを得たという事例が、昨日ご紹介した「危険学のすすめ」に掲載されていました。毎日、駅のホームでは、「駆け込み乗車は止めてください」とのアナウンスが繰り返しなされる中、ましてやベビーカーに子供を乗せたままの電車の乗降は、「正しい方法」ではなかったかもしれませんが、メーカーが元々想定しない利用方法が行われているかもしれないというところにも、目配せが必要な時代になってきているように思います。

ただ、リスクを少なくすることはできても、リスクをゼロにすることは非常に難しいことだと思います。包丁で誤って体を傷つけてしまうことがあるからといっても、包丁は日常生活に不可欠なものではないでしょうか。事故情報だけでなく、正しい使い方に関する情報の共有化と誤った使われ方が起きないように伝え続ける努力も必要だと思います。

子供を育てるときにも、転ばないように周囲が危険を取り除いていくこともちろん大切

ですが、「転べば痛い」ことを子供に体験させることによって、転ばないようにように自分で注意して、危機を回避する能力を育てていくことも大事だと思います。

自己責任というと話が広がりすぎるかもしれませんが、情報を自分で取捨選択して、自分で自分の身を守るために努力することの重要性を、企業と公共機関 ――所管官庁だけでなく、教育機関も含めて――が協力し、子供から社会人・高齢者まで広く啓発していくことも必要でしょう。

最後になりますが、私はそもそも、企業が、消費者と対立する概念だとは考えていません。企業を構成しているのも、人であり、会社を一歩出れば、生活者、消費者でもあります。企業の価値観と個人の価値観との間に「ずれ」がない社会を目指していくべきと思っています。

36. 武田　徹（ジャーナリスト・評論家、東京大学先端科学技術研究センター特任教授）

2006 年 12 月 08 日　20:17

私たちはいろいろなことに気付かずに生きています。通勤電車の中で隣の席に座った人が何者であるかは普通気にしません。何者は分かっても別に得るものもないので気にしない習慣が出来てしまっている。これはこれでいいのです。なにしろ気にし始めるとキリがない。何も知る手がかりがないのですから、可能性は無限に広がり、もかししたらサリンを持っているかも知れないし、あなたを監視していて隙あらば鞄を取ろうと思っている窃盗犯かもしれない。ところが、そんなことまで気にしていたらとてもじゃないが不安でたまらなくなって日常生活が送れなくなる。日常生活は実は極めて複雑な可能性の構造を持っています。無限に広がる可能性の選択肢の中から、特にそれを選んでいる自覚もなしに、一通りの生き方を選んでわたし達は生きている。たとえば隣の乗客を自分に危害を与える可能性のないただの市民だと考え、テロリストであることなど疑ったりせずに、可能性の複雑性をあえて忘却している（社会学者ルーマンによっれば隣人を無害なただの乗客と信じて信頼して複雑性を縮減している）。その忘却は実は高度の「生活の知恵」なのではないでしょうか。だってそうしなかったら私たちは疑心暗鬼を極めていつか精神に異常を来してしまうでしょう。危険に気付かずに安心していることには積極的な価値があるのです。

今、安全安心を求める動きが目立っていますが、それは今まで気付かずに平穏に暮らせていた潜在的リスクにまで気づけと人々を追い込む動きのように思えることがあります。それは安全安心をいう言葉を使いながら、実は結果的に過剰な不安を喚起しているのではないでしょうか。

昨日も書きましたが、安全性をきっちり確保して貰わなければならない領域は確かにあります。故障にしろ、欠陥にしろ、ヒューマンファクターに原因があるにしろ、避けられたはずの事故を起こしたりするのは困ります。それは改善して欲しいです。そのことはぼくを除くパネリストの方々の報告に、一般投稿の多くの意見が加わり、ずいぶんと議論が進

んだと思います。
しかし安全安心にはもうひとつ議論すべき「極」のようなものがある。ぼくはこの場ではそちらを意識して発言して来ました。まず安全と安心の関係の一筋縄でくくれぬ複雑性を指摘し、次にリスクと安全がかならずしも対立しない事情を論じ、そして今回は忘却すること、危険を気にせずにいられることの積極的な意味を述べておきたいと思います。改善されることの正しさが自明に思える領域を越えて安全安心を求めるのは、私たちが平穏に暮らすために身につけた「生活の知恵としての忘却術」を捨て、「もっと危機を感じろ」と迫っているように感じることがあるのです。どこまでが生活の知恵としての忘却で、どこから先が本当に危険に気付かなければならない領域なのか、線引きは難しいですが、いずれにせよ「ほど良い」程度で忘却し、「ほど良い」程度で注意深くある境界線というのは引けるのだと思うのですね。そうした「ほど良さ」の一線を社会が越えようとしていないか、強迫的な状況になっていないか、そこは安全安心が流行語のようにさえなっている今、注意深くならなければならないと思っています。
災害は忘れた頃にやってくるというのは寺田寅彦の名言ですが、ぼくはこれをよく言われるように「災害を忘れずに安全を確保するように普段から準備しろ」という意味を持つと同時に「災害を忘れるのは人の自然な生きかただ」という意味を持った言葉だと解釈したい。たとえば安全安心のかけ声の下、「あの災害を忘れるな」「いつも災害が来ても良いように準備をしろ」とだけ言い続けるのは、当の被害者にとっては実はかなり残酷なことです。トラウマのようになっている記憶をこれでもかと呼び覚まし、古傷に塩を塗り込むような面があるのだと思います。彼らは本音では早く忘れたいのです。しかし一方で今度こそ被害を大きくしないために、自分のような被害者が出ないように、何が起きたか語り継ぎたい、忘却したくないという気持ちもある。こうした相矛盾した二重の気持ちを持っているのだと思います。人間は割り切れない、矛盾した気持ちを抱えて生きている。当事者のそんな矛盾をもしっかりと受け止めてやれてこそ、安全安心対策は血の通ったものになる。安全安心のあり方を考えるときに過度の単純化、即物化、物象化は禁物で、リアルな人間性を常に意識してやる必要がある。身近な安全安心を考えるときもそれは例外ではないと思います。このシンポの後半の、いよいよ政策をどうするかという議論でも、このあたりは踏み外して欲しくないなと個人的には思っています。

37. 山中　龍宏 (緑園こどもクリニック院長)

2006 年 12 月 09 日　01:06

そろそろシンポジウムが終了しますので、シンポジウムに参加させていただいたお礼と、私から最後のメッセージを投稿したいと思います。

私は今まで、事故予防に関して、医療関係者への講演、討論が多かったのですが、今回、他分野の方と話す機会となり、視野をもっともっと広げなければならないと感じました。

このシンポジウムを通して最も印象的であったことは、「事故」についてのイメージ、考えていることが実に多様であるということでした。

私は医師ですので、傷害を受けた人を治療することが仕事です。いつもいつも、同じ事故の傷害を診ており、その中から「予防」の必要性を感じて「事故予防」に取り組んできました。事故は予防が必要であるという医師はいるかもしれませんが、99.99%の医師は「医師の仕事は治療することで、予防はわれわれの仕事ではない」と考えています。有効な事故予防に取り組んでいる医師は皆無といっても過言ではありません。

今回のシンポジウムで、私が取り組んでいる「事故」とは何かが明確になりました。私が取り組んでいる「事故」は、防犯（security）ではなく、「事故による傷害（injury）」であり、「傷害の程度が高い事故」が私の対象です。家庭で処置が必要な事故、さらにはヒヤッとした事故にまで話を広げると実際に取り組むことは不可能となり、私は取り組んでいません。また「小さい事故を捕らえて、大きな事故を防ぐ」という論は論理的のように思われますが、小さな事故が必ず大きな事故につながるという根拠は明確ではありません。予兆などに関わっている時間はなく、現実に、毎日毎日、目の前で起こっている重症の傷害をまず解決すべきと私は考えています。
私は、今後も、現実に起こってしまった事故で、重症度が高い医療機関受診例について優先的に取り組みます。そこに、医師の社会的役割があると考えています。

今井さんが指摘された「危ないかもしれないが、あえて見守る」という話は、遊具の「リスク」と「ハザード」の話ですね。「遊具は危ない」といってすべて撤去するのではなく、子どもたちが遊具にチャレンジすることは「リスク」として評価する。しかし、高所のつり橋を渡っていたら板が腐っていて落ちて死亡した、などの事故は子どもには予測することはできず、重症度が高いものは「ハザード」として排除する、というのが遊具の基準となっており、国交省の遊具の安全基準にもそう書いてあります。実際上は「リスク」と「ハザード」の区別はわかりにくいこともありますが、私は、事故による傷害の「リスク」と「ハザード」の区分けは、医療機関を受診したか否かで区別するしかないのではないかと思っています。すなわち、医療機関を受診しなかった事故は、特に取り上げる必要はないと思っています。毎日の診療中で、転んで鼻の頭から額に擦り傷を作った子をよく見かけますが、お母さんが「毎日、腕白で‥」と話しても、私は「元気でいいじゃないですか」と笑っているだけです。

私は、今回、「安全」の中で、「事故による傷害」についてのみ述べさせていただきました。安心についてはよく考えたこともなく、触れませんでした。

最後に、事故による傷害を予防するには、医療機関を定点にした「事故サーベイランス」システムが不可欠であるということを国民に強く訴えたいと思います。このシステムを構築することが安全を考える第一歩であり、このシステムがなければ具体的な事故予防はできません。

今回のシンポジウムは、取り上げた課題が大きすぎたのかもしれません。もう少し絞った課題であれば討論しやすかったように思います。インターネット・シンポジウムということで、議論がかみ合わない点もあったと思いますが、このシンポジウムが「安全」を考える機会となってくだされば幸いです。

城山さん、パネリストの方々に厚くお礼申し上げます。

38. 菅　美千世（社団法人全国消費生活相談員協会常任理事）

2006 年 12 月 09 日　01:42

昨日、国民生活センターが発表した「国民生活センターホームページの利用状況」について興味を引きましたのでご紹介します。

資料によると、2006 年は製品事故への社会的関心が高まり、11 月までに 2100 万ページの閲覧があり、中でも、「製品の安全性に関わる問題」の閲覧が急増している。閲覧数がもっとも多かったページは、製品の回収や修理に関する企業からの告知を掲載した「回収・無償修理等のお知らせ」は毎月上位にあり、96 万 5 千件の閲覧数があった。また、国民生活センターが公表した商品テストの製品安全関連記事の閲覧数も「自動車のドアに挟む事故～スライドドアのテスト」が最も多く、特に「洗濯機の脱水層への巻き込まれに注意～右手薬指切断の事故も」は、10 月 12 日に掲載されてから 2 ヶ月間に 4 万 7 千ページの閲覧があった。

この情報からも、国民の製品安全に対する意識の高まりを知ることが出来ます。と同時に、リアルタイムな情報を提供するツールとしてインターネットをうまく利用することも一方法ですね。また、洗濯機の脱水層への巻き込まれ事故は、かなり以前もあった事故で、世代交代で知識・知恵が伝わっていないことではないでしょうか。企業も消費者もみんなで知恵を出し合って、安全で快適な暮らしを実現させたいものです。

39. 城山　英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

2006 年 12 月 09 日　07:51

12 月 7 日 15 時から 12 月 8 日 15 時までに関心のある皆様からいただいた御紹介したいと思います。

まず、「通知・通達行政」への要望がありました。

・監督官庁に事故を予防しようという意識が本当にあるのであれば、強制力のない「通知・通達」でお茶を濁すのではなく、法的拘束力のある省令として出すべき。それができ

る立場にいるにもかかわらず敢えて法令化しないというのであれば、公務員として不作為の非を責められても仕方がないのではないか。

また、情報提供の重要性、具体的な解決方策に関するご意見もありました。

・身近な安全・安心を確保するためにまず最優先に行うべきは、消費者に情報を伝えること。情報提供の方法としては、ホームページやメールマガジン、ブログ、RSS など、多様な手段がある。

・各家電をネットにつなげるという仕組を作り、情報伝達を行うという方法が考えられる。さらに発展させて、緊急情報を流す専用の端末を準備すれば、家庭間での情報格差も起きない。ただし実現するには一番大きな問題として資金調達がある。国民の安全に関する仕組なのだから、公的資金を使うのが良いのではないか。

・「街の電気屋さん」が少なくなる中、ちょっとしたことを相談する場所がなくなりつつある。「何でも相談」ができる窓口があると便利なのではないか。メーカーにとっては問合せ窓口業務の費用削減になり、消費者にとっては質問する場所を探さなくても良い。さらに「ヒヤリ、ハッと」の声を一元的に収集することもできるようになる。

さらに、労働環境と製品の品質の関係性に関するご意見もありました。

・あるアンケート調査によると、6割の企業でこの3年間に「心の病」が増加している。健康でなければよい仕事はできないことを考えると、長時間労働や裁量性の導入といった労働環境の変化が心身の健康を損ない、結果として製品の品質に影響が出ているのではないか。

いろいろご意見をいただき、ありがとうございました。8 日 15 時以降の分は、このような形ではご紹介することはできませんが、最終報告書には趣旨を収録する方向で検討させていただきたいと思います。

後半まとめ

40. 城山　英明（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

2006 年 12 月 09 日　08:58

最後に後半の議論を少し整理させていただければと思います。
後半の議論は、安全安心に関する課題と原因を踏まえたうえで、目指すべき社会とその実現に向けた施策の方向性を明らかにすることでした。
まず、目指すべき社会の方向性については、武田さんが繰り返し重要なメッセージを

提供し続けてくださいました。一方では、安全・安心は社会・政治にとり重要かつ正統な目的であり、様々な立場を超えて多くの人々が連携できる課題です。私自身、真実の究明を進めるための事故調査の拡充といったテーマでの集まりに参加することが何度かあったのですが、そのような場においては、事故に対する責任の帰属といった点では立場が異なりうる事故の被害者と技術者の方々が連携して、社会制度の課題とあるべき方向性を真摯に議論している姿を見ることができました。他方、安全・安心というのは、このような名の下に人々の生活にいろいろ介入することのできるメッセージとしても使えます。場合によっては、大変息苦しい、疑心暗鬼の社会になったり、安全の名の下にリスクを避け、学習のない過保護な社会になったりするかもしれません。

しかし、後者のような社会を目指しているわけではないのだと思います。かつて、失敗学といった分野を村田さんがご紹介された畑村先生などと中心的に提起された技術者の方と話していた際に、失敗学をやるのは失敗だけに注目したいからではなく、失敗からきちんと学ばないと、技術者として本当にやりたい挑戦ができなくなるからだといわれ、なるほど、と思ったことがあります。失敗学というのは、私の解釈では、失敗から学ぶことは重要だが失敗を恐れず挑戦しようという社会運動であると思います。もちろん、これが技術者や技術者の場である企業の独りよがりにならないように、消費者としての人々が関わっていく必要もあります。村田さんが指摘されているように、企業と消費者はともに人間なのであり、これらを対立的に捉えない社会像というものも大切です。企業と消費者が連携して、行政をバイパスする社会というもありえます。

次に、施策の方向性については、山中さん、今井さんをはじめ多くの方々が、事故情報収集・分析システムの重要性について指摘されてきたと思います。確かに、山中さんのおっしゃるように、パネリストの中で「事故」のイメージが異なったという面はあったかと思います。逆に言えば、事故あるいは分野の性格に応じて、情報を持っている関係者を巻き込めるように、制度設計を行うことが重要だということなのだと思います。子供の「障害」に関しては、山中さんのおっしゃるように医師は重要な事故情報収集・分析のハブになりうると思います。他方、今井さんが提起された携帯電話の異常発熱や破裂といった事故の場合、軽いやけどや物品のこげといった被害であれば、必ずしも医師のところに情報が伝わるとは限りません。こういったところでは、消費者から直接情報を収集するメカニズムが重要になります。インターネットはこの点では大きな助けとなることでしょう。

また、このような事故情報収集・分析システムを誰が中心になって担っていくのかという課題もあります。山中さん御自身の実践のように、新規分野における分野横断的な試みは民ベースの方がうまく動くかもしれません。しかし、継続性を考えると行政の関与も不可避です。さらに、情報がどこに集まるかといったことを現実的に考えると、行政内部の連携、例えば、事故に応じて集約的に情報が集まりがちな警察や消防と各分野の行政機関の意識的連携も不可避です。また、菅さんが指摘されたように、企業自身が自らの製品に関する事故情報収集・分析のネットワークを作っていくべきだという面もあります。ただし、村田さんが指摘されるように、思わぬ利用形態等が出てきて、企業も十分に対応できない場合もありえます。

さらに、分析結果を消費者にフィードバックするコミュニケーションの重要性（最後に菅さんが紹介されたデータは、インターネットを利用して国民が意外と情報にアクセスして

いるということかもしれません）やそこにおけるメディアの役割、法令の役割の再定義（規制緩和・分権の時代においても通達・通知ではなく法令で強制的に対応した方がいい分野の検討）とその他の手段（保険等）の活用、企業としての新たなビジネスモデルの可能性（「販売」から「リース」へ）、企業内職員の労働環境（投稿の中で指摘されていた職員のメンタルヘルスの問題等）や労働市場構造流動化（現場での暗黙知の蓄積と継承が難しくなる）への対応といった課題も指摘されたと思います。

広範なテーマで時間も１週間と限られていましたが、ある程度課題の洗い出しはできたのではないかと思います。ご協力いただきましたパネリストの皆様、投稿していただいた皆様、また、関心を持ってやり取りを見守っていただいた皆様、どうもありがとうございました。

第２週　「身近な場における安全･安心」を確保するための官と民のパートナーシップのあり方（12/10～12/17）

基調講演：「官から民へ」の意義

1. 八代　尚宏（国際基督教大学教養学部教授）

2006 年 12 月 10 日　10:00

「官から民へ」という表現は、決して「民が官より優れている」というような思想に基づくものではなく、両者の間で、適正な役割分担を図るという趣旨である。官と民の関係は、いわばサッカーの試合における審判と選手とのようなものであり、試合の主役は選手であるが、ゲームを円滑に行うために、公平で的確な判断を下す審判の役割は大きい。これと同様に、民主導の市場経済を効率的･公平に運営することが官の大きな役割である。

これまでの日本では、官が「民には任せられない」として、自らボールを蹴ったり、一方のチームに肩入れするようなことが平然と行われてきた。しかし、戦後の貧しい時代であればともかく、現在の発展した日本の社会では、「官でなければできない」仕事を探すことの方が難しい。それにもかかわらず、官が自ら事業を行うことが漫然と続けられたり、官の規制の下にある「非営利法人」の独占に委ねられている業務は多い。これらの分野に、どの企業や NPO でも参入できるようにすることが、事業者間の競争の活発化を通じて、消費者がより良く「選択できる」社会を作るために必要である。

官業の民営化は、必ずしも NTT や JR のような収益事業に限定されるわけではない。2006 年には、民から最も遠い機能をもつ警察の駐車違反の取締り業務が、はじめて民間事業者に開放された。これは、貴重な警官を犯罪の防止という本来の業務に専念させる一方、公共の道路を私物化し、交通事故を引き起こす原因ともなる迷惑行為を効率的に排除するとともに、駐車場等のビジネスを活性化させるという大きな意義をもっている。

ここで民間の事業者は、公務員という身分に備わっている守秘義務や公平性の義務が法律で課せられている。これによって、例えば、客観的なルールに基づいてなされるはずの公的年金の裁定や失業者の認定が、「国民の財産に関わる重要な業務だから民間に任せられない」という言い分も根拠のないものとなり、官の窓口業務の多くも民間に委ねることが出来るはずである。この場合、官の役割は、民の事業者が適切なサービスを提供しているかのモニタリングを行うことであるが、これは、本来、官の事業であっても必要なことであったにもかかわらず、これまではほとんど行われてこなかった。

官の事業の内、何を民間に委ねるかは、先見的には決められない。やはり 2006 年に成立した「公共サービス改革法」では、民間からの提案に基づき、官業を民業と同じ基準で競争入札にかける仕組みが提示されている。これは「初めに民営化ありき」ではなく、官業に「民業よりも優れている」ことの立証責任を負わせることである。長い歴史を持つ

米国の例では、官が競争入札に勝つことも少なくないが、その場合でも競争を通じて官業の効率性が高まったといわれている。これは官業の非効率性は、必ずしも公務員の能力不足によるものではなく、競争に晒されない独占企業と共通したものであることを示唆している。この手法は、例えば公営住宅や住宅供給公社のような官の不動産業等、都道府県や市町村の多くの官業にもそのまま適用することができる。

「官から民へ」の動きが、市民の身近な分野へと進んだ場合に、「効率性の追求やコスト削減が優先され、安心･安全がないがしろにされるのではないか」といった不安もある。例えば、保育所の民営化には多くの反対があるが、少なくとも認可保育所には、公立･民間を問わず国の基準が適用されており、また、同じ保育士という公的資格を持っている以上、公務員の方が優れた保育サービスを提供できるという根拠は乏しい。何よりも、同じ仕事をしているにもかかわらず、年齢によって賃金が著しく異なるということ自体に大きな問題があった。年功賃金は公務員一般に共通したもので、公立保育所だけの問題ではないという見方もあるが、だからこそ公務員は、例えば、保育所への抜き打ち査察で児童の安全を守るような、民間ではできない業務に専念する必要がある。官が安心･安全の基準を守ることを確実に担保する一方で、民が、質の高いサービスを低価格で利用者に提供するという意味での効率性を発揮することが、官民の適正な役割分担といえる。

また、建物の建築基準に関する耐震性の偽装問題も、官の検査業務を民間に委ねたためといわれる場合がある。しかし、市町村の検査担当者も偽装を見抜けなかった点では同じであった。これは検査業務を民間に委ねたこと自体ではなく、それが建設事業者の下請けのような中途半端な位置づけにあったことに真の問題があった。民間の検査会社の独立性を高め、施行主ではなく、損害保険会社からの委託を受けるようする。そしてフランスのように一定価額以上の建物には、損害保険への加入を義務付けるような法律を定めれば、建物の安全性の保証がより確実になる。官業を民業に移すためには、単なる民営化ではなく、それが機能するように、効率的な市場の枠組みを整備することも、官の重要な役割である。

最後に、「官から民へ」は「国から地方へ」と一体的な関係にある。地域の実情の違いにもかかわらず、国が画一的な基準で、事業の内容を定めることが、多くの無駄な事業を生むことの要因となっている。また、国からの補助金がでるために、地方のニーズに合わない公共事業が誘引されることも少なくない。同じ「官業」であっても、住民に近い方が、より「民業」との共通性は大きい。地方の官業を民業に移し、国の官業を地方の官業に移す。国の公務員は、より国際的な業務に重点を置くというのが、官と民との好ましい役割分担といえよう。

《「身近な場における安全・安心」を確保するための官と民パートナーシップのあり方（討論：前半）》

モデレーター　松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

パネリスト　大住荘四郎（関東学院大学経済学部教授）

清水　剛（東京大学大学院総合文化研究科助教授）

高　巖（麗澤大学国際経済学部教授、麗澤大学企業倫理研究センター長）

角田真理子（明治学院大学法学部消費情報環境法学科助教授）

森田　師郎（東京都杉並区危機管理室危機管理対策課長）

問題提起

2. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006 年 12 月 11 日 01:54

第1週のシンポジウムでの「『身近な場における安全・安心』の現状と課題」についての議論を受けて、これから第2週のシンポジウム「身近な場における安全・安心を確保するための官と民のパートナーシップのあり方」についての議論を始めたいと思います。

第1週においては、身近な安全・安心問題の現状についての議論から始まって、その原因、さらに安全・安心の実現のための施策の方向性が議論され、いくつかの具体的な実践例や提案も示されました。第2週では、第1週の議論の延長線上に、さらにより政策指向の議論を行っていただきたいと思います。

もちろん、政策的議論をする前提として、それぞれのパネリストが、安全・安心問題の現状をどのように理解しているのか、その原因はどこにあるのかといった点にもふれざるをえないと思います。その意味では、第1週の議論と一部重なるところが出てくるのは避けられないでしょう。

第2週では、安全・安心問題の原因論においても、また、安全・安心社会の実現のための政策論においても、八代先生の基調講演で強調された「官」から「民」へ、その両者の間で適正な役割分担をどのように図るのがよいかという点を大きな柱として（もちろん、これに限定する必要はありませんが）、ご意見を述べていただきたいと思います。

「官から民へ」の最近の動きとしては、指定・登録検査機関制度（建築確認など）、指定管理者制度（地方自治体のプールなど）、ＰＦＩ（公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う手法）、市場化テスト（これまで「官」が独占してきた「公共サービス」について、「官」と「民」が対等な立場で競争入札に参加し、価格・質の両面で最も優れた者が、そのサービスの提供を担っていくこととする制度）などがあります。最初の例の指定・登録検査機関制度のように、規制緩和・規制改革の進展により、行政規制の機能の一部が民営化されるケースも出てきています。

このような中で、エレベータ事故やプール事故、耐震偽装マンション問題などでは、「官から民へ」の動きや規制緩和によって事業の効率性やコスト削減が優先された結果として、安全・安心への対策がおろそかにされているのではないかという指摘もなされているところです。

第2週では、このような問題意識の下に、「官から民へ」の動きと安全・安心の両立をどのように図っていけばよいのか、そのための官と民のパートナーシップをどのように進めて行けばよいのかについて議論していきたいと考えています。

シンポジウムの進め方としては、第1週のパターンを踏襲して、11日（月）と12日（火）を前半として、インターネットシンポジウムのトップページに挙げられている4つの討論課題のうち、「官から民への動きと安全・安心への影響」と「安全・安心確保のための官民の役割分担」を合わせて、「トピック1　『官から民へ』の動きと官民の役割分担」として議論していただきます。国民のみなさまからのご意見も適宜まとめて紹介させていただきます。

そして、13日（水）のお二人の有識者からのインタビューを挟んで、14日（木）と15日（金）を後半として、4つの討論課題の残り2つである「官・民が機能するための環境整備」と「新たなパートナーシップの構築に向けて」を合わせて、「トピック2　官民の環境整備と新たなパートナーシップ」として議論していただきます。ここでも、国民のみなさまからのご意見を適宜まとめて紹介させていただきます。

前半のトピック1と後半のトピック2をきちんと切り分けて議論するのは難しいかもしれませんが、どちかというと、前半は、「官」から「民」への問題、「官」と「民」との問題に分析的にアプローチし、後半は両者を総合的に（できればより上位で統合する形で）アプローチしていただければと思います。

「官から民へ」の動きと官民の役割分担（1）

3. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006年12月11日　02:00

それでは、まず、「トピック1 『官から民へ』の動きと官民の役割分担」について、議論を始めたいと思います。

「官から民へ」の動きの現状とそれが「身近な場における安全・安心」にどのような影響を与えているのか、他の原因との比較などもまじえてご意見をお聞かせください。また、規制緩和や「官から民へ」の動きの中で官民の役割分担が不明確になってきているとの意見もあり、どのように役割分担していけばよいのかについてのお考えもお出しください。

ただし、「官」といっても、国と地方自治体ではかなり異なっていますし、後者でも、都道府県と市区町村ではでは異なっているわけで、国から地方自治体へという、都道府県から市区町村へという、「官」から「官」への動きもあります。

また、「民」といっても、事業者と消費者では大きく異なっています。事業者と事業者団体でも異なっていますし、個々の事業者にも様々に異なった機能の事業者がいます。同様に、消費者と消費者団体でも異なっています。また、事業者と消費者をあわせて「市場」と位置づけることもできるでしょう。他方、NPOやNGOも「民」ですが、これらは「市場」には包摂しきれない気がします。「官」から「民」へ、官民の役割分担と言っても、「官」の中のどれであり、また、「民」の中のどれかを考える必要があります。

それでは、パネリストのみなさまのご発言と国民のみなさまのご意見をお待ちしております。

4. 高　巌（麗澤大学国際経済学部教授（麗澤大学企業倫理研究センター長））

2006 年 12 月 11 日　10:14

「官から民への動きが与える影響」「官と民の役割分担」について、私見を述べさせてもらいます。

今から6年前になりますが、2000年の12月、政府は『行政改革大綱』を閣議決定し、それまでの事前調整型の行政手法を、事後監視型・事後チェック型にシフトさせるとの方針を明確にしました。事前調整とは、問題が起こる前にあるいは深刻化する前に、規制監督当局が業界関係者の利害を調整しながら問題を解決あるいは回避するという手法です。これが過去に監督官庁と業界の癒着を生み、規制や検査の形骸化が起こったため、こうした方針転換を打ち出したわけです。

これに対し、事後監視・事後チェックは、監督官庁は業界に対し色々と口を挟まず余計な調整もせず、自由に競争させようとする立場です。ただ事後チェックの場合、もしある事業者が不正を働き、あるいは故意や重過失により安全規制に反すれば、容赦なく市場から追い出す、というのが基本の考え方です（現状が、純粋にこのようになっていると

は思いませんが)。

一見、理解できる行政手法の転換ですが、問題は、果たして「官」の役割を事後監視・事後チェックに移し、国民の安全・安心を確実なものできるかということです。事後監視では、事故が起こった後で「官」が動き、問題の製品や業者を排除するのが基本ですから、つまり、事故などが起こった後で動くわけですから、それは安心できる社会とは言えないはずです。

規制当局と業界の癒着が安全を脅かす。これが行政の方向転換を促した一因ですが、そこには、もう一つ別の大きな理由があります。それが「財政悪化」です。単純な説明で語弊があるかもしれませんが、政府は、これまで国民や消費者の声があがる度に、様々な事前調整・事前規制の仕組み(規制に次ぐ規制、安全評価の手続き、検査・認定機関の設置など)を作り上げてきました。しかも各省庁が縦割的にそれを行ってきたため、政府は誰も予想しなかった程の規模にまで膨らんでしまいました。その必然として、膨大な借金を抱えたわけです。こうした状況を打破することを意図して、『行政改革大綱』は「事後監視」にウエイトを移しながら、「小さな政府」を作り上げていくとしたわけです。

しかし、これは矛盾する側面を持っています。おそらく「小さな政府」では、事後監視機能は十分に働かない、と思います。無数にいる事業者の中から問題事業者を見つけ出し、それを市場から排除するには、かなりの数の、しかも優秀なスタッフを抱えていなければ困難と思われるからです。もちろん、私たちには、時間を逆行させ大きな政府に戻すだけの財政的余裕はありません。それゆえ、私個人としては、今「民」ができること(事業者が、消費者が、市民ができること)を、それぞれの立場で明確にしていくことだと考えています。これとの関連で、「官」がやるべきことは、基本的に「民」の新たな取り組みを促す仕組みの提供ではないでしょうか。

5. 清水　剛(東京大学大学院総合文化研究科助教授)

2006 年 12 月 11 日 15:43

私の方からも、問題提起として少し自分の意見を述べさせていただきたいと思います。

既に高さん(失礼ながら「さん」を使わせていただきます)のご指摘にある通り、「官」から「民」へ、という方向性の少なくとも一つの大きな部分として、市場で自由に競争させることとで、これまで官が担当してきた業務について効率化を図ろうという動きがあります。確かに、これは一つのやり方だとは思うのですが、少なくとも人体や財産にかかわるリスクを伴う製品については、どこまで市場での競争が機能するのかについては疑問が残ります。機能を阻害するであろう要因として、とりあえず2つの要因を挙げておきます。

1つは、リスクを適切に評価することは難しいということです。既に第1週においてもこれに関わる点がいろいろと指摘されてきましたが、とりわけ工業製品がこれだけ複雑化する時代において、ある製品に関して起こりうるすべてのリスクを把握し、それによって発生するであろう損害を予測し、その際にどのように損害を補償するか(あるいはしないのか)

を考えておくことは製品を作る側の企業にとっても難しいことですし、まして製品について企業ほどの情報を持たない消費者にはほとんど不可能です。そうである限り、リスクを適切に評価して取引を行うことは非常に難しいということになります。

もう1つは、ひょっとするとリスクの押し付けが発生する可能性があるということです。みんなが同じような立場で市場に参加しているのであればよいのですが、たとえば企業に対して消費者が強い立場にあるとか(消費者が少数である場合など)、逆に企業が強い立場にある場合には、リスクの適切な評価ではなくパワー関係によってリスク負担が決まってしまうかもしれません。たとえば、非常に小さな問題が発生する可能性しかなくても、企業が大きな負担をしてその問題を解消しなくてはならないとか、逆に企業が危険な製品をそれこそ押し売り的にうってしまう、というようなことです。

このような意味で、人体や財産にかかわるリスクを伴う製品については市場に任せれば良いと簡単には言えません。もっとも、では官に任せておけばよいのか、というとそう簡単でもありません。官がやってしまうとやはり非効率ということは十分にありえます。ただ、官がやったほうが良いかもしれないこととして、上のような問題を取り除いて市場における競争が機能しやすくしたり、あるいはそのようなことがうまくいかないのであれば市場に代替するようなやり方を考えるということはあると思っています。このような考え方は、高さんの言う「民の新たな取り組みを促す仕組み」という話と同一線上にあると私は思っていますが、いかがでしょうか。

6. 角田　真理子（明治学院大学法学部消費情報環境法学科助教授）

2006 年 12 月 12 日 01:23

「官」と「民」との関係の問題は、「法律」と「経済」の関係に似ていると思いました。どちらも必要だけれどもなかなか相容れない。折衷的な案が必要なこともわかっているけれどもどうしたらいいかがなかなか難しいといったことです。

身近な安全･安心について「官」と「民」という観点で現状において考える際、まず思ったことは次の 2 点です。

「民」というと企業がまず考えられますが、消費者の立場で長年仕事をしてきた立場から見ると企業はやはり利潤追求が第一であり、まかせっきりにすることとはなかなかできないということです。ですが、これからは企業が果たすべき役割も大きくなると思われ、期待もあります。そこでそういう前提で、あり方を検討してみたいと思います。

次に、「官」については、省庁ごと部署ごとに分かれているものをどのように共有化していくかがまず問題であろうということです。

私としては、国民生活センターに勤務しておりましたことから、特に紛争解決、事故情報のあり方について関心を持っています。

未然･拡大防止対策としての事故情報の体系化、被害救済としての苦情処理、紛争解決体制の整備･拡充等が必要ですが、「官」「民」それぞれどのように取り組んでいくかが

大きな課題です。
　問題提起で指摘されたように、「民」、「官」といってもさまざまあり、身近な相談窓口である消費生活センターにも、指定管理者制度の運用としての消費生活センター業務の委託など「官」から「民」への動きもあります。それぞれに多角的な検討が必要であり、考えてみたいと思います。

7. 大住　荘四郎（関東学院大学経済学部教授）

2006 年 12 月 12 日　01:55

「官から民へ」の動きの背景には何があるのでしょうか？なによりも次の二つの要因が指摘できそうです。
第一に、厳しい財政制約です。公共サービスへのニーズが多様化・拡大するなかで、公共サービスになによりも「効率化」が求められるようになったことです。「効率化」は「官」よりも「民」のほうが得意です。なぜなら、「民」のほうが経営資源の活用（たとえば、従業員の採用や資金の調達など）ではるかに大きな裁量があるからです。
第二に、「官」が急激な環境変化に十分対応できなくなっていることなどから、その機能が十分に働かなくなっていることです。業界との癒着などのご指摘にもあるように規律の低下もありますが、規律やルールに基づく意思決定は、環境変化への迅速な対応が苦手です。なぜなら、変化に対応して意思決定を変更するには規律やルールを変更する必要があるからです。
このような課題への「官」の対応は二つの方向が考えられます。第一は、「官」の役割を縮小し、効率化と環境変化への対応に「民」の参入を促すことです。これは、「広義の民営化」の動きそのものです。第二は、「官」自身の意思決定や行動を「民」に近づけることで、効率化や環境変化へ対応できる組織に変革することです。これは、民間企業の経営理念・考え方・手法を公共組織へ導入することを強調するニュー・パブリック・マネジメント（NPM:New Public Management）を生みました。NPM のもとでも広義の民営化手法の活用が進みますから、現実には、この二つの動きは同時並行的に進んでいるものと思います。
しかし、「官民の役割分担」を考える上で、従来「官」が担ってきた機能や役割をどこまで「民」が担えるかという点での理解が必要です。その際、伝統的には「官」と「民」では行動規範が異なることに留意が必要です。「官」は「規律」を行動規範としてきたのに対して、「民」は「利潤の追求」を行動規範としていることが指摘できます。このため、「官」は社会的な意義・目的を実現するために活動するのに対し、「民」は利益の最大化のために活動するのです。このような「官」と「民」の棲み分けは、前者は公共財の供給に責任をもち、後者は私的財の供給を担うという関係で整理されます。
しかし、「官」が公共財の供給に責任をもつとしても、供給責任と供給主体は別であってもよいのです。これは、1980 年代以降の「広義の民営化」で強調されました。日本でも、

PFI、指定管理者制度、市場化テストなど、市場メカニズムを公共サービスの供給部分に適用することによって「効率化」をねらっています。公共サービスの内容などについてのあらかじめ定義すれば、つまり、公共サービスのアウトカム（成果）・アウトプット（産出・結果）を決めておけば、インプット（コスト）だけに着目して供給主体を決定することができます。もっとも効率的な供給主体を選定すれば済むのです。こうして、厳しい財政制約のなかで一定の公共サービスの確保を目指しました。
一方、公共サービスの企画・設計についても、「民」へ移管することは可能です。しかし、「民」の行動規範が活きるようなシステム設計が必要となります。つまり、住民側のニーズに的確に応えることにより利潤が増えるあるいはニーズに対応しないことによりペナルティが発生する仕組みづくりです。社会的な意義を実現することそのものを、規律から誘因（利潤行動に基づくインセンティブ）によるシステムへの転換です。
ここまでは「官から民へ」のメリットの一般論なのですが、身近な安全・安心の確保を考える時に、どのように官民の役割分担を決めていくのかという本題に入ると事は単純ではありません。一般的に公共財の供給責任は「官」が担う役割です。「安心・安全の確保（する責任）」も基本的には「官」の役割なのでしょう。しかし、「安心・安全の確保」という「公共サービス」をどのように設計し提供していくのかという具体的な問題がきわめて重要です。

8. 高　巌（麗澤大学国際経済学部教授（麗澤大学企業倫理研究センター長））

2006 年 12 月 12 日 07:15

清水さんのご指摘、もっともです。市場はすべてを評価することはできません。市場は価格を比較するのは得意ですが、製品やサービスの安全性を評価するのは不得意です。たとえば、現在、米国から輸入する牛肉は、狂牛病との関係で、生後20ヶ月齢以下のものとなっていますが、日本の輸入業者がこれを厳守すれば、20ヶ月齢以下の牛の値段は上がり、逆に20ヶ月齢以上の牛の値段は下がることになります。
多くの消費者はできるだけ安く牛肉を購入しようと行動するため、日本の小売業者は輸入業者に安い牛肉を仕入れるよう圧力をかけます。小売業者のこうした圧力が強すぎれば、輸入業者も耐えられなくなり、ついには20ヶ月齢以上の牛の肉に手を出し、偽って小売業者に売り渡すかもしれません。市場には、このような問題を引き起こす可能性が常について回るため、万能ではないのです。
もっとも、製品に関する正しい情報が提供されれば、市場もその情報に基づいて取引を成立させるでしょう。その意味で、まず「官」（特に監督官庁や公正取引委員会）も「民」（事業者団体や消費者団体）も正しい情報が提供されるよう事業者の行動に一定の枠をはめる必要があるでしょう。
ただし、たとえ正しい情報が提供されたとしても、その内容が高度化・複雑化すれば、一般の消費者にはとても理解できなくなります。高度な製品については「情報を公開した

のだから、後は消費者の自己責任だ」などとは言えないはずです。神奈川県の女性の方より「技術力・情報力の格差がある中で消費者の自己責任に帰着させるのはおかしい」という趣旨の指摘を戴きましたが、まさにその通りです。

圧倒的な格差がある場合、情報上、優位にある事業者は、弱い立場にある消費者の安全を、つまり、事業者を信頼するしか方法のない消費者の安全を、第一に考え行動する責任があります。「信頼された側」（事業者）は「信頼してくれた側」（消費者）の利益を考え、行動しなければならなくなる、というのが信認という取引関係の必然です。「官」も「民」も、これを軽視する事業者がいるとすれば、これを排除していくこと、逆に重視する事業者は評価していくこと、これらを可能にする枠組みを導入すべきでしょう。

これと併せ、私たちは一般市民や消費者の責任に関しても考えるべきはないでしょうか。たとえば、電車を利用する時、私たちは「運賃が安いか」「定時に運行されているか」などを考えますが、「安全運行のためにどれだけの投資が行われているか」などはほとんど問いません。事故が起こった時には、安全運行を強調しますが、普段はそんなことには関心を示しません。逆に駆け込み乗車で定時運行を妨げるようなことをやったりします。安全・安心の確保に関し、市民や消費者ができることも、まだまだ、たくさんあるのではないでしょうか。

9. 森田　師郎（杉並区危機管理室危機管理対策課長）

2006 年 12 月 12 日 09:39

●危機管理からみた危機や事故について

杉並区危機管理室危機管理対策課長の森田師郎です。30 年の区役所勤務の大半を危機管理の場に身を置いてきた関係もあり、「事故は起きてはならない」といいますが、理念的にはそのとおりですけれども、人がかかわる以上、やはり「事故は必ず起きる、今日かもしれない、明日かもしれない」という、第１週の山中さんと同じ基本認識に立っています。第１週でも今井さん・山中さんの議論がありましたが、だからこそ、その危機をどこまで減らせるのか、事前の予兆をどう捉えるか、各行政関係者、メーカー、事業者、ＮＰＯ、住民組織、市民、消費者が求心力を持って議論していくことこそ、これから必要なことだと考えています。社会としての危機管理意識の共有化というか、危機への感度アップさせる積極的な姿勢が、複雑・多様化した時代には求められていると思います。私は、小さな政府を目指す行政の現場からの提言を試みてまいります。

なお、ここで危機や事故についての所感を若干述べさせていただきます。私たちの暮らしの中で、自己決定・自己責任で選択している事柄は非常に多いと思います。たとえば、食品を摂取するとき、消費期限の切れた牛乳を飲むかどうか、期限で捨ててしまう方もいますが、私は味覚で確かめ、不安ならば温めて異常がなければ飲みます。食中毒菌は食品を腐敗させませんから、食べる人には分かりません。したがって、事故が発生すれば提供者・メーカーは処分を受けます。グラウンドでサッカーをやっていて接触事故があ

った、怪我をした人はスポーツ保険で対応します。施設管理者はその責は問われません。しかし、今回のプール事故のような場合、施設管理責任は当然問われます。学校の遊具で休み時間に怪我をした子どもがいた、遊具の使用を禁止した、果たしてどうか、疑問が残ります。危険なものの排除をするだけで良いのか、何か工夫はなかったのか、子どもはそれで何を学ぶのでしょうか、第１週で武田さんからペースメーカーについてご指摘がありましたが、似たような考え方のように思われます。一方、山中さんが指摘されていた遊具の危険性の点検とデータに基づいた改修はさすがです。私の知人も遊具メーカーの代表として参加していたのでよく記憶しております。関係者の方々の、子どもの安全を思う「求心力」を持った取り組みの成果だと思います。旅行に行って、ホテルや旅館に宿泊したとき、非常口は必ず確認がありますし、自分でも確かめます。これは、かつての旅館火災から社会が学んだ「文化」といえると思います。また、災害で、自助:共助:公助＝7:2:1 といわれます。死なないこと:怪我をしないこと:生き延びること＝7:2:1 ともいいます。災害発生の瞬間、第一に自助が最大の力を発揮します。公助は、自助そして共助のために、その瞬間に備えた積極的な行動ができるようにする具体的な普及啓発の徹底、災害時要援護者への支援、さらに訓練の実施・環境整備・発災時のバックアップを行なうというように、役割をはっきりさせてきております。
「官」や「民」といっても様々ですが、「身近な地域の安全・安心」について、これからは、「官」ことに区市町村は、今井さんがご指摘しているような一人ひとりの「市民」として自己決定・自己責任のできる力量の向上とともに、区市町村による安全のためのきめの細やかな環境づくり、「市民」との関係づくりが大切になってくると考えています。

10. 森田　師郎（杉並区危機管理室危機管理対策課長）

2006 年 12 月 12 日 10:37

●その①「官から民へ」の現状
はじめに、「官から民へ」の大まかな動きについて、杉並区の現状を通して報告させていただきます。平成 11 年度に山田区政が誕生して以来、自治体経営改革の一環として全事務事業の見直しを継続的に行い、平成 16 年度からは事務事業評価に区民等との協働、民営化、民間委託（以下、「協働等」という。）についての視点を改めて設け、行財政改善計画「スマートすぎなみ計画」（平成 17 年度改定）の協働の考え方に基づき、事業の見直しを行っています。
これは、平成 22 年度のあるべき姿として「人が育ち、人が活きる杉並区役所」をめざし、「生き生き元気に生涯現役」「地域ぐるみで教育立区」「安全・安心 24 時間 365 日」を大きな 3 つの柱とした「すぎなみ五つ星プラン」（基本計画・実施計画）を財政面で戦略的に支えるものです。大住さんがご指摘されているＮＰＭ（New Public Management）やＰＰＰ（Public Private Partnership）といわれる行政改革の実践と考えております。
「スマートすぎなみ計画」では、平成 22 年度までに協働等による事業化の割合を 6 割と

定め、現在は 869 事業のうちの 44.5%（民間委託 24.5%、協働（事業実施）9.9%等）となっています。ちなみに、具体例を挙げてみますと学校給食・学校警備・駐輪場管理・区民センターの運営・敬老会館・安全パトロール・夜間休日診療・窓口業務・コンピュータシステム管理・庁舎管理・コールセンター・運転業務等の業務委託、保育園・体育施設等の指定管理者制度の導入、公会堂運営のＰＦＩ導入、老人介護施設・保養施設等の公設民営化、地域バスの運行、防犯パトロールの実施、公園の管理等々、「官から民へ」の動きは松本さんのご指摘のように様々なパターンで区政の全般にわたっています。
また、10 月末からは、全 869 事業について、協働等の一環として、新たに（仮称）杉並区行政サービス民間事業化提案制度により、平成 20 年度からの本格実施に向けてモデル事の公募を開始しました。これは、区民サービスの向上（人材育成・区民参加による行政の新たな課題への取り組み、民間特性の活用）、区民参加の拡大、行政の機能強化・効率化（民間の業務実施による行政強化）を目的に、「10 年後、20 年後の区のあり方を見据えた基礎自治体のあるべき姿を提示」（平成 18 年 9 月　杉並区市場化提案制度検討委員会中間のまとめ）したものです。まさに、「官」と「民」とのパートナーシップを進めていく取り組みの始まりであると考えています。
次に、「官」の役割について考えてみたいと思います。

●その②「官」の役割について、杉並区の体制から
さて、こうした「官から民へ」の動きが加速される中で、官と民との役割分担が曖昧になっている、進行管理はどのようにするのか、との指摘があるのは事実です。これは、量的な改革が進展しつつも、それに質的な改革が十分ではないという状況を反映した指摘ではないかと考えています。ここでは自治体（区市町村）と事業者の関係で、まず「官」の役割を考えてみたいと思います。
杉並区では、「身近な安全・安心の分野」については、平成 15 年度から「地域社会の安全・安心の確保」を柱に据えて施策を推進してきました。同年 7 月に危機管理室を設置し、8 月には警視庁 OB 及び警備会社による安全パトロール隊を導入、翌 16 年度には地域住民の皆さんによる防犯パトロール隊の結成支援を開始、現在では 135 団体となっています。地域社会の安全・安心は、行政のみでは実現することができず、地域社会全体で固めていくという考え方に基づき取り組んできたものです。
平成 16 年度末には「杉並区危機管理マニュアル」を作成し、自然災害を除く各所属の危機分析に基づいたマニュアル作成に着手するとともに、危機情報については、発生時に電話並びに情報連絡シートにより危機管理室に通報され、迅速な指示及び対応をする体制を敷いています。
不審者からの子供の安全や空き巣対策の一環として、防犯メール配信を行い、現在の登録数は約 1 万 5000 件となっています。ことに、子どもの安全対策については、不審者情報を危機管理室で受信次第、登録者への配信とともに、安全パトロール隊（日夜稼動）へ指令を出し、警戒に当たります。制度開始のころは職員による危機管理室への情報連絡シート作成に時間がかかり、到着する頃には「旬を過ぎたな情報」となることがありました。「概要で良いので、直ちに電話連絡を！」を徹底したところ、可能な限り「旬の情報」の発信ができるようになりました。また、パトロール隊の運行状況は、当初、書類によ

る確認のみで、運行状況を即時把握が困難であったため、今年度よりインターネットを活用したGPSを導入し、委託業者の運行するパトロールカーの位置確認・運行状況が手に取るように分かる体制を敷いております。
一方、この度のエレベーター事故やプールの事故といった区にも内在する危険性の高い事故については、杉並区危機管理室では、直ちに区の施設を点検・調査を実施し、いち早く、マスコミへの発表や区のホームページ・広報でお知らせをしております。振り込め詐欺等の横行に際しても、緊急報提供として広報やホームページに掲載し、注意を喚起しております。
また、区に寄せられる事故等の苦情・要望を探知した場合には（区に寄せられた前日の苦情・要望を区の職員全員がパソコンで確認できるようになっています。一例として地域バスの発煙や公園からのボール飛び出し。）、直ちに直接管理若しくは業務委託等を行っている関係課と連絡を取り、関連施設の点検状況を確認する体制を敷いております。ヒヤリ・ハット事例を見逃さず、危機に際しての、的確な情報収集と迅速な対応こそが、事故の未然・再発防止に繋がるものと考えております。「官」の大きな役割の一つとして、こうした危機管理体制の構築が欠かせないと考えています。

11. 清水　剛（東京大学大学院総合文化研究科助教授）

2006年12月12日 11:35

これまでの議論を拝見しながら、「官」と「民」とはどのように役割分担をすべきか、それぞれ何をなすべきかというようなことを考えていました。あくまで雑駁な意見ですが、議論の材料として述べておきたいと思います。

上のような点を考えるにあたってのポイントとして、とりあえず2点が挙げられるのではないかとおもいます。1点目は、(既に大住さんが指摘されていますが)それぞれのアクターの行動原理(行動規範)を考えなくてはならないということです。2つ目は、それぞれのアクターには得意なことと不得意なことがあるということです。

1点目の行動原理については言うまでもないと思いますが、大住さんが指摘されているとおり政府は社会的な目的を達成するために行動するのに対し、企業は利益を中心的な目的(の少なくとも1つ)として行動するという点があります。企業も利益以外の目的を考慮して動いていることが多いのですが、利益が中心的な目的の一つであることに変わりはありません。消費者の目的は必ずしも明確ではありませんが、とりあえず生活水準の向上が目的の1つには入っているでしょう。

これを踏まえて2点目の得意、不得意について考えてみると、まず政府は利益をあげなくてはいけないという制約がなく、政策目的のためには(効率性はともかく)人とお金を投入できるという利点があります。利益を気にしなくて良いのであれば、多大なコストを払ってでもやらなくてはいけない作業をやることができます(森田さんがやられているような危機管理は典型的な例でしょう)。もう一つの重要な利点として、政府は国民に対してあ

る種の公的な権限を持つということです。例えば情報提供を求めるとか、強制捜査を行うとか、営業活動を停止するとかの権限です。この権限は例えば情報収集などに利用できますし、実際に(どの程度の権限かはともかく)利用されていると思います。ただ、しばしば述べているように政府の活動は効率的とは限りませんし、政府は例えば製品に関する情報にはそれほど強くはありません。また、角田さんが指摘されているように縦割りの弊害のような問題もあると思います。

企業の得意な点は効率化です。これは利益を挙げなくてはいけないという制約が効率化に対するプレッシャーを与えるわけですが、逆に先に述べたように市場でうまく扱えない問題に関してはこのプレッシャーがマイナスに働いてしまうおそれがあります。例えば、しばしば企業は不祥事や設計ミスを隠そうとします(いわゆるリコール隠しはこの例です)が、それは不祥事や設計ミスを公表してしまうと利益に大きなマイナスになってしまうからです。これもちろん、隠しきれるとは限らないのですが、隠しきれる可能性がそれなりに高ければ隠すほうが合理的です(この意味で、角田さんが「企業にまかせっきりにすることはできない」とおっしゃるのはもっともだと思います)。もう1つ重要な点として、製品・サービスの設計に関する情報は企業が持っています。ゆえに、製品を改善して安全を確保しようとするならば、企業がやるのが一番うまくいく可能性が高いでしょう。

消費者が得意なこととは何でしょうか。1つは、企業に対するプレッシャーです。これは先に述べた企業が利益をあげなくてはいけないという問題と表裏になっているのですが、結局は消費者が買わなければ企業は立ち行かないのです。ですから、企業に対しては(本来は)非常に強いパワーを持っています。例えば、現在では牛乳の製造期間が非常に短く、出荷が早くなっていますが、それは新鮮な牛乳を求める消費者のパワーが圧力として働いた結果です(これが強すぎると、検査の手抜きのような歪みを引き起こします)。また、もう一つ消費者は製品の使用に関する情報を持っています。もちろんばらばらになっている情報なので集めなくてはいけないのですが、この情報を元に製品の改善を求めるなどということは消費者にしかできません。

以上を踏まえてみると、例えば政府の役割として、その権限により情報を収集・統合して伝達したり、あるいは高さんが述べたように信認を裏切るような行為をする企業を排除するといいうようなことが考えられるかもしれませんし、消費者の役割としては情報の発信や企業に適切なレベルの圧力をかける(その前提として、リスクに対する自覚が必要だと思いますが)というようなことも考えられます。このあたり、まだいろいろ考えなくてはいけませんが…

すいません、かなり長くなってしまいました。

12. 大住　荘四郎 (関東学院大学経済学部教授)

2006 年 12 月 12 日　12:12

「安全･安心」という典型的な「官」の関与が必要とされる領域で、「官から民へ」の議論を整理してみましょう。「官から民へ」の流れが、「安全･安心」の低下を招いたのでしょうか？

この議論には、二つの論点があるように思います。第一は、プールの事故や公設民営の保育所の事例などにみられるように、「広義の民営化」とくに民間委託や指定管理者制度の適用によって、施設管理や公共サービスの供給主体が民に転換されたことで、「安全･安心」が損なわれているという指摘です。民間事業者は利益優先に傾斜しがちで、JR 西日本の列車事故にみられるように安全管理がおろそかになりがちでは･･･というのです。第二は、そもそも「安全･安心」に関わる検査業務自体を民に委ねたため、「安全･安心」が損なわれたというものです。

そもそも「官から民へ」の背景には、限られた国民負担で必要な公共サービスを確保するという意味で広義の民営化手法の活用は不可欠と思います。複雑化する検査業務についても、官側のもつ情報で適正なレベルの検査ができたかどうか疑問が残ります。「官から民へ」の流れを否定し、「官」の役割を維持拡大するためには、より多くの国民負担を受け入れることにあわせて、「官」側の「サービス水準」を確保するための人材確保や投資、「規律」や「職業倫理」を確保するための仕組みづくりが必要になることでしょう。

「安全･安心」については、市場メカニズムが機能しにくいというご指摘はそのとおりかと思います。これは、「安全･安心」のレベルについての評価が顧客･消費者にはわかりづらいからです。もちろん「賞味期限や原産地の表示」などわかりやすくする努力は不可欠ですが、やはり限界があるように思われます。少なくとも、企業の側からみれば「安全･安心」の水準でビジネスをする、つまり「安全･安心」がビジネスの主な目的となるのは「警備保障会社」のような業種に限られます。そのため、普通は、「安全･安心」の一定水準の確保は、ビジネスの前提条件なのであり、「安全･安心」そのものを価格と同じレベルで論じることはできないと思うのです。

このように考えると、一定の「安全･安心」の確保を市場参入の条件とし、これを満たさない企業には相応のペナルティを課し、極端な場合は市場から退出させることが必要になるのでしょう。指定管理者制度などを活用し、公共施設の管理や公共サービスの提供を民間事業者に委ねる場合も、事実上「丸投げ」するのではなく「安全･安心」の確保のための条項を契約として明文化し、違反した場合のペナルティなども明記すべきでしょう。そうすることで、民間事業者の行動を変えることができるはずで、かりにそうしなかったとすれば、「官」側の瑕疵といわれてもしかたがないと思います。「官」であれば「規律」の確保ということで当然考慮すべきことが「民」では当然ではないということを前提に「官民の役割分担」を論じたほうがよいと思うのです。

「官から民へ」の動きと官民の役割分担（2）

13. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006 年 12 月 12 日 12:20

12 月 11 日の 16 時までの時点で、国民のみなさまから寄せられたご意見として、次のようなものがあります。
事故が発生した際の企業と消費者の責任について、ある企業は、「製品欠陥がなかったにもかかわらず事故を続発させてしまったことへの社会的責任はある」としながらも、「事故に至るかどうかは周辺環境に左右される」と結論づけている。しかし、消費者側に技術力・情報力の格差があったとしても、消費者が普通に使える製品や情報を提供することが企業の責務ではないか。

パネリストのみなさまからは、第1ラウンドの発言が続いていますが、私の感想をまじえながら、若干整理しておきたいと思います。

「官から民へ」への動きについて、大住さんから、これには、「官から民へ」の動きと「官の民化」の動きが同時並行して生じていることが説明され、森田さんから、杉並区におけるさまざまな実例が紹介されました。

大住さんからは、「安全・安心の確保」という「公共サービス」（公共財）については、「官」がその供給責任を担うが、どのように設計し、供給するかが重要との発言がありました。規制緩和によって、安全・安心に関しても「官」の役割が事後チェックへシフトする設計がなされことについて、高さんから、事後チェック型では、事故が起こった後でようやく「官」が動くのだから、安心できる社会とはいえない。「小さな政府」では、「官」による事後チェックも十分ではない、との指摘がありました。

では、どのように設計すべきかについて、高さんからは、「大きな政府」に戻すことなしに、「民」のできることを考え、「官」はこのような「民」の取り組みを促進する仕組みを考える必要がある。清水さんからは、人体や財産のリスクを伴う製品については、リスク評価が難しく、リスクの押しつけもあるから、市場に任せるだけで不十分で、市場の機能を阻害する要因を取り除くか、あるいは、市場に代替するやり方を考えるべきとの発言がありました。

清水さんは、そのためには、政府、企業、消費者というそれぞれのアクターの行動原理(行動規範)を考えること、それぞれのアクターには得意なことと不得意なことがあることを考慮すべきだと指摘されています。そして、政府の役割としては、その権限により情報を収集・統合して伝達したり、消費者の信認を裏切るような行為をする企業を排除することが、消費者の役割としては、情報の発信や企業に適切なレベルの圧力をかけることが提示されています。

高さんからも、市場を機能させるには、供給者に情報を正しい情報を提供させること、そのような行動に事業者を取り組ませるために、「官」からは「規制」により、「民」からは「評価」により働きかけるべきであるとの発言がありました。

事故情報の収集と提供については、第1週でも大いに議論されましたが、森田さんからは、的確な情報収集と迅速な対応こそが、事故の未然・再発防止に繋がるものであり、「官」の大きな役割の一つであるとの指摘がありました。角田さんからも、未然・拡大防止のための事故情報の体系化について、被害救済としての紛争解決、苦情処理とあわせて、官民それぞれにおける取り組みの必要性が指摘されています。

角田さんは、この機能を従来「官」の側で担ってきた消費生活センターが、指定管理者制度によって民営化されてきている例を紹介されていますが、指定管理者の選考が競争入札で行われることから、従来のレベルのサービスが維持できなくなるのではないかとの危惧もあります。

公共サービスの供給主体の民営化は、大住さんの言われる、「公共サービスのアウトカム・アウトプットを決めておけば、インプットだけに着目して供給主体を決定できるから、効率的に供給主体を選定できる」という考え方に基づいているものでしょう。
問題は、達成すべきアウトカムやアウトプットが適切に設定されている、その達成度が評価できる適切な指標が存在しているか、その達成度が適切に評価されているか、といったところにあるという気がします。

エレベータ事故についても、公共住宅や公共施設で問題のあるエレベータが多数設置されていたことから、競争入札の徹底により、「安かろう、悪かろう」になっているのではないかという指摘もなされているところですが、これも同種の問題と考えてよいでしょうか。

ところで、大住さんは、公共サービスの企画・設計についても、「民」に移管することが可能であり、それには「民」の行動規範（ニーズに対応すると利潤が増え、しないとペナルティが発生）が生きるシステム設計にする必要があると指摘されていますが、「安全・安心の確保という公共サービス」の供給責任についてまで「民」に移管する場合は、どのようなシステム設計が考えられるでしょうか。

さらに、議論を進めていっていただきたいと思います。

14. 角田　真理子（明治学院大学法学部消費情報環境法学科助教授）

2006 年 12 月 13 日　00:04

清水さんが、消費者の役割は、情報の発信や企業に適切なレベルの圧力をかけることが提示されましたが、確かに、商品購入やサービスの利用は、消費者の「選択の権利」の行使として企業への圧力として働き、また、例えば被害事例の蓄積が法制度も動かすこともあるように、消費者からの情報の発信は予想以上に大きな力を持っています。

清水さんは、その前提としてリスクに対する自覚が必要だと指摘されましたが、消費者がその自覚を持つためには、まずは十分な情報が必要です。消費者と事業者との間には、情報の質や量に格差があるので、この格差を埋めなければなりません。とりあえずは、消費者教育や行政の支援などが考えられます。加えて、なんらかの危機感が必要ではないかと思われます。私の経験で、国民生活センターのメールマガジンの製品リコール情報の中に、家にあるテレビの型番を見つけたことがあるのですが、結局何もしませんでした。私の例を一般化してはいけないかもしれませんが、例えば架空請求の被害者など悪質商法の被害者の多くは、テレビでしばしば注意番組を見たりしているのにリスクの自覚がなく被害にあっているという状況があります。このあたりについては、何か考えられないか森田さんのご意見をうかがいたいと思います。
それから、「民」の役割を考える前提として、企業のコンプライアンス経営への取組ということがあるかと思われます。最近、大手企業に関わる製品事故の問題発覚が相次いでいますが、コンプライアンス経営の取組が本当に根付きつつあるのかという実態、また、課題は何かなどについて高さんの意見をうかがえればと思います。
さらに、「官」と「民」の役割を考えるとき、最近は後退しているのかもしれませんが、日本人の「お上」志向といった意識にも触れておきたいと思いました。国や地方自治体のような「官」や「民」でも大手企業などは間違ったことはしないといった期待が強く、「官」や大企業に対する「安心」意識のようなものがあるように思われます。

「官から民へ」の動きと官民の役割分担（3）

15. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006 年 12 月 13 日　08:46

昨日（12 日）の私の中間整理と大住さんの最後の発言の時期がほとんど同時だったために、中間整理での私の投げかけた問題に対する返答の一部がすでに含まれていたように思えます。

「官」が行っている通常のサービス（たとえば、プール施設の設置運営）を民営化する場合に、完全に民間企業としての看板で行わせる場合と、公営プールの看板の掛け替えなしに「管理委託」や「指定管理者」として行わせる場合とでは、かなり異なっているのではないかと思います。

プールは、公営プールもあれば、レジャー施設やホテル付置の民営プールもあります。安全が守られるべき点は同じです。公営の場合は「規律」で、民営の場合は「利潤の追求」という違った動機で動いているとしても、民営でも、利潤の追求のために安全を軽視すると、お客が来なくなるから経営が成り立ちません。長期的な利潤の確保のためには消費者の評価を落とさないようにする必要があります。経営にあたって市場の評価を気

にせざるをえないわけです。

ところが、「官」の看板で「民」が利潤追求を行うと、評判を落とすのは看板を掲げている「官」であって、受託企業ではありません。直接お客と接していながら、自分の看板で事業をしていない企業にとっては、市場の評価は気になりません。委託元の「官」がどう評価しているかだけが気になることで、このあたりに、接待や賄賂などの誘因が潜んでいるように思われます。

受託企業の自律が期待できないということになると、委託契約においてなすべきことを詳細に取り決めて、事後的抜き打ちチェックをかけるという方法しかないのでしょうか。

安全に関わる検査業務（これは、安全のための公的規制サービスと言い換えてもいいでしょう）の民営化については、たしかに、大住さんの指摘されるように、複雑化する検査業務について、「官」の側ですべてのジャンルの専門家を備えておくことは困難でしょう。

今回の話題からははずれますが、企業会計の分野では、最初から、「官」による検査（正確には、監査ですが）は放棄されていて、公認会計士という「民」に委ねられています。公認会計士も「民」ですから、利潤の追求が行動原理ですが、他方で、専門家（プロジェッション）としての倫理や自己規律、逸脱した場合の資格剥奪といった制裁も用意されています（制裁が従来不十分だったのが、最近の不祥事の続発で強化されてきています）。プロフェッションとして確立していない分野、言い換えれば「職業倫理」が確立していない分野での検査業務の民営化の場合には、どのような仕組みの規律づけが考えられるでしょうか。

角田さんからは、「民」の側の課題として、消費者教育とコンプライアンス経営が指摘されています。今から10年ほど前に製造物責任法（PL法）が制定されました。立法当時一部で危惧されていた濫訴といった病的事例は生じていません。むしろ、長期にわたる立法論議の過程で、製品の安全が企業にとって重要な課題であることが企業トップも含めて意識されるようになり、設計面での見直しや取扱説明書、警告表示の見直しが行われて、より安全な製品が供給されるようになるというプラスの効果があったと私は評価しています。PL法はたいした内容の法律ではないが、PL法を作ったことの意義は大きかったと考えています。

最近の製品事故の続発を見ていると、企業経営にとっての製品安全の重要性という意識が経営トップの間で薄れてきているのではないかという気がします。経済産業省では、今年の臨時国会における製品安全4法の改正に合わせて、「製品安全コンプライアンス・プログラム」の策定を企業に働きかけていく方針とのことです。

本日午後には、欠陥車のリコール隠しに関して、自動車メーカーとその会長らを被告人とした刑事事件の判決が下されます。裁判所が、コンプライアンス経営に関わる経営トップの責任についてどのような判断を下すかが注目されるところです。

16. 森田　師郎（杉並区危機管理室危機管理対策課長）

2006 年 12 月 13 日　09:41

●その③「官」の役割について、事故例から
危機管理について、もう少し、具体的なお話をさせていただきたいと存じます。事例で出されているこの度のプール事故に関連して、「官」から「民」への業務委託という観点で、ハード面ではなくソフト面ですが「官」と「民」との危機管理への温度差のある事例が発生しました。個人情報の紛失事件です。配食サービス受託法人の従事者が約 200 名分の個人情報記載の名簿を宅配用の車中に財布等とともに置き、ドアロックをせずに食事を届けた数分の間に盗難に遭ったものです。加えて連休を挟んだため、区の担当者の状況把握が連休明けとなってしまい、対応への迅速さを欠いてしまいました。個人情報の管理等従業員教育を行っていたにもかかわらず、現場の従事者レベルまでその意識が十分に保たれていなかったことにより発生してしまった事例です。
勿論こうした事例は「官」でも見受けられ、車中の荷棚に置き忘れたとか、遠足に出かけて紛失したとか、さらには園児の散歩中に園児を置き去りにして帰園してしまったなど、毎年のように報道があります。しかし、このたびの事例に際し、再三にわたる指導にもかかわらず発生してしまう現状とその対応に問題があったことから、事業者からの関係者への経過説明と謝罪の実施、マスコミへの発表、同様の事業者への再教育を行うとともに、区として実態調査を行うとともに、協働化に伴う個人情報の保護等を検討する対策委員会を発足させました。そして、本年 9 月、行政管理担当課の新設とともに個人情報の管理を含む委託業者への管理・監督、検査を行う「管理指導主任」を設け、さらに検討を進め、先日、「個人情報に係る外部委託契約書の特記ガイドライン」をつくり、公表したところです。各担当課の責務、防止策の手順、手続き、情報持ち出しのときの注意事項、万一のときの危機管理室までの連絡体制等具体的に書き込み、来年 4 月以降の契約業者に示します。危機管理体制に新たな要素が加わり、区民への安心度を一段高めることができると考えております。
今後、「（仮称）杉並区行政サービス民間事業化提案制度」による民間委託等の協働化の拡大も予定されることから、個人情報の適切な管理を皮切りに、業務の対象範囲として契約金額、契約年限、どこまで管理指導するのかなど、検討事項は山積しておりますが、契約の履行状況、進行管理、情報管理等「官」と「民」との適切な関係づくりを構築する上で、「行政管理担当課」は重要な機能を果たすものと考えております。
もう一つの事例ですが、杉並区には南北バスというマイクロバスが運行しております。区が車両を購入し、運行を任せているいわば「公設民営」の路線です。この 1 台が運行中

に煙を出し、運行を中止する事故が発生しました。危機管理室でも区民からのメールを読み、担当課と事後対応を協議しました。事業者は年間の定期点検と毎月の点検を行っていたのですが、事故の発生をみてしまいました。このバスは住宅地を縫うように走るため、アイドリングストップを行っており、エンジン部分に磨耗がありました。調査の結果、同時期に購入した車両が 6 両あり、エンジン部分の一部を毎年交換する改善策が出されました。区民の安全を第一に考えた、官と民との協働作業の結果と考えております。
また、エレベーターによる事故例では、区では直ちに 122 基の公設民営を含む区関係施設の実態調査を実施し、異常は認められませんでした。委託の場合の調査には、やりにくさもありましたが、フルメンテナンス 101 基など全体像の把握をすることができました。
今回の事故では、メンテナンス契約がフルメンテナンスから POG（一定の部品交換契約）に変わり、年度ごとに業者が変更していく場合、それまでの事故例などの継承性がなかったと聞いておりますが、例えば施設管理者と新旧業者間の情報交換や情報の共有化など、官と民（事業者）との連携が欠かせないと考えております。ただ、地方自治法の改正により条例制定手続きにより、複数年契約が可能な業務が定められ、危機情報の継承性は確保されやすくなっています。
湯沸かし器やシュレッダーの事故については、園児や児童・生徒の安全確保のため、関係課に区内関係施設にある器具の点検・確認を求め、湯沸かし器については 2 台の該当器を発見し、交換を指示しました。事故発生時の迅速な対応こそが、事故の再発防止に繋がります。
以上、公共の場や地域等における身近な安全・安心の事例について見てきましたが、改めてこうした事故例を考えるとき、何よりも大切なのは、事業委託者の「官」と受託者の「民」との間の高い信頼性と危機意識の共有化であり、事故発生時の迅速な情報収集と提供、情報の共有化、迅速な対応です。（ちなみに、記者会見で欠かせない 5 つの要素があるそうです。「謝罪・調査・原因追及・改善策の提示・処分」のどれがかけてもいけないそうです。「社長、限界でしょ」というそうです）。
「指定管理者制度」は、個別施設ごとに条例で定め、管理者の議会承認、定期的な打ち合わせや報告、事故対応等協定による事業委託を行なっておりますが、「業務委託」は契約書と仕様書で業務の執行を委託するものです。手続きとして容易く契約を結ぶことができる反面、今年発生したエレベーターやプールによる事故には契約内容に反する行為も指摘されております。モニタリング（監視）の必要性を痛感します。これはソフト部門（障害者交流間、区民センターの事業運営、環境館の運営などはすでに委託しております。）でも同様であり、その達成度、業務の展開、サービスの質（現在、窓口等のミスは区民の方から厳しくメール等で指摘を受けます。「官」「民」を問わずです。）等のモニタリングが欠かせません。
無論、特定の部門（例；「行政管理担当課」）のみでは実効性のある措置を執行することはできません。区民、事業者、NPO 等との協働等が今後とも増加していく中で、各担当部門の業務の質を常に問い続ける任務が「官」にあると考えています。「官」＝区市町村職員は事業執行の管理監督・検証ができるノウハウや専門性、資質の向上、「官」としての人づくりがますます求められると考えています。あわせて、危機管理担当部門への情報集約体制の充実が欠かせないと考えております。

杉並区では全事務事業の評価を始めて 8 年目になりますが、「官」か「民」かという作業は、15 年度にも改めて再度総点検を行い、現在も 869 事業について継続中です。今回の「市場化提案制度」の中間のまとめでも、民間の担うことができない行政の果たすべき役割として、「基幹的な政策立案・政策決定」「民間主体だけでは解決できないルールづくりや公平性に配慮すべき事務」「法で実施主体の定められている事務（例；徴税吏員の業務）」「個人の権利義務を著しく侵害する恐れのある事務（例;営業停止処分）」「民間では供給不可能な事務（例；災害時の即時対応）」が挙げられています、それでも切り分けられるものはないかなど、慎重な取り扱いが求められるとしております。
これまで、安全・安心について危機管理の面からこれまで様々な具体的事例を基に「官」＝区市町村のあり方についてお話させていただきましたが、松本さんからの投稿をただ今拝見し、具体的な議論になってきたと思っているところです。ご指摘の点は、かねてより懸念されていたところではありますが、まず現在までの考え方をお知らせします。

⟨有識者インタビュー⟩

社会構造の変化を受け止めリスク感度を高めた企業に
「企業はリスクに対する感度を高め管理システムを作るべきです」

日和佐 信子さん
雪印乳業株式会社　社外取締役

消費者運動に長く関わり、現在、雪印乳業の社外取締役として、消費者の立場から企業の安全性確保についての提案を行っている日和佐信子さん。「消費者」という視点が抜け落ちている企業の意識改革の重要性を強調しています。

社会構造が変わってきたことを理解すべきです

日常生活では安全を脅かすさまざまな問題が起こります。その中で、瞬間ガス湯沸かし器、プール、シュレッダー、アスベストなどに共通しているのは、“リスクの感度”だと思います。事故が起こらないようにするには、問題を起こした企業が意識改革をし、リスクに対する感度を敏感にしていくよう取り組むしかありません。ところが、法整備が進み、企業のコンプライアンスやリスク管理の重要性が指摘されているにもかかわらず、事件・事故が起こっています。結局、みんな自分のことだとは思っていないからです。

一方、マンションの耐震偽装問題はほかの問題とは性格が違って、構造的な問題と受け止めています。マンションは完成前に販売業者を信用して契約するのが当たり前ですが、業者は売りたいためにリスクを言いません。建築側も設計は構造・意匠・設備に分かれていて、しかも工事会社が設計どおり施工しているか分からない。そのうえ、問題が起きると複雑で、誰が責任を取るかで解決しにくい。建築業界にはこのような構造的な問題があるわけです。だから安全を担保するためには、消費者が賢くならざるをえないという面があります。

また、食品については消費者のほうが非常に敏感になっています。食品は、直接生命に危害を及ぼすようなリスクは少ないのですが、そのリスクが消費者に分かりにくいのです。そのため、食品安全委員会が公表するリスクの程度と消費者が受け止める程度にミスマッチが起こっています。BSE 問題がいい例でしょう。私は、安全性に対するルールはきちんとできていると思います。問題は、安全だけれど“安心感”がないということです。

ここに来て安全･安心問題が注目されるようになった理由は、社会構造が変わり、社会の要請が厳しくなったことでしょう。昔は行政がルールを作って企業を指導していましたが、規制緩和でどんどん規制をはずしました。その結果、企業と消費者が対等に渡り合わなければならなくなり、消費者は生活に関する問題に敏感にならざるをえなくなったのです。声を上げなければ、行政は必要以上に消費者を守ってくれません。だから、社会が企業を見る目は大変厳しくなっています。そこに気づいていないのが、問題を起こしている企業だと思います。

消費者という概念がリスク管理には必要です

リスクの感度を高めるとは、企業の論理ではなく、社会の論理でリスクを考えることができるようにすることです。そのためには、まずリスクを洗い出して把握し、その可能性を考えて、どう管理していくかという「リスク管理のシステム」を構築する必要があります。

その際に問題だと思うのは、企業に「消費者」という意識が希薄なことです。例えば、取引先を消費者だと思っている企業も多い。特にメーカーにそういう感覚が残っています。また「消費者」という言葉に強い抵抗感を持って、「お客様第一」という言い方をする企業も多いですね。しかし、企業がお客様を大切にすることは当たり前です。お客様としてだけでなく、「消費者」という階層でとらえ、どう認識するかというのは、消費者の論理を理解するためにもたいへん大切です。

消費者運動の経緯や法制度を理解していない企業も多いと感じています。昨年「消費者保護基本法」が改正され「消費者基本法」になりました。それまでは、行政が企業を規制しているから消費者は安全でいられるという論理だったものが、改正によって、消費者の 8 つの権利と、情報公開や自主行動基準の策定･公開など事業者の責務が明記されました。この「消費者基本法」を読みましたかと尋ねると、ほとんどの企業が読んでいません。

加えて、企業活動が発達したからこそ、消費者問題が起こったという認識がありません。いろいろな消費者問題に対応するために消費者団体が生まれ、行政が後から法や体制を整備してきたとう経緯も知らない。だから、消費者という視点が抜け落ちてしまうんです。そこをまず意識変革すべきだと思います。

多くの企業では、消費者の意見を聞く窓口として、お客様センターのようなものを設置しています。しかし、リスク管理がきちんと系統づけられないままでは、お客様から来たリスク情報を感度よく受け止められません。

例えば、雪印乳業では同じ商品番号の塊の中で2件同じクレームが来た場合は、重大化するかもしれないということを、商品安全保証室に機械的に連絡するようになっています。そこで重大化すると判断されたものは、経営陣に報告されると同時に、品質委員会が設置されます。ただ、最終的な判断は人が行うので、感度を高めることも必要です。

社会構造が変わって消費者は“信頼”を企業に求めるようになっています。消費者基本法も「消費者は被害から早く救済される権利がある」と明記しています。こうした変化を理解してリスク管理体制を構築し、実行することを企業に期待したいですね。

日和佐 信子（ひわさ・のぶこ）
1936年生まれ。早稲田大学文学部卒業。専業主婦だった74年に生協運動に加わり、以後、東京都生活協同組合連合会理事、日本生活協同組合連合会理事を歴任。97年から5年間、全国消費者団体連絡会事務局長として消費者運動の先頭に立つ。2001年11月 BSE調査検討委員会に消費者代表として参加。「食の安全」に取り組む食品安全委員会設立への道筋をつけた。2002年6月、雪印乳業株式会社社外取締役就任。

公共サービス改革法による「官」「民」の連携
公共サービスの担い手が誰であろうと質を確保する体制を整えることが必要

櫻井 和人
内閣府 公共サービス改革推進室 官民競争入札等監理委員会事務局 参事官

「官」「民」がともに競争入札によって、公共サービスの担い手となる「公共サービス改革法」が今年施行されました。この推進にかかわってきた内閣府・参事官の櫻井和人さんが、安全・安心に向けた新たな公共サービス実施に向けた可能性について語ります。

良質かつ低廉な公共サービスを目指して

「簡素で効率的な政府の実現」や「民間にできることは民間に」という、国や自治体の構造改革・見直しが進められています。その一環として、2006年7月に、より良質かつ低廉な公共サービスを国民のために実現することを目的に、「公共サービス改革法（競争の導入による公共サービスの改革に関する法律）」が施行されました。官民競争入札、あるいは民間競争入札の活用によって、入札に参加する事業者の切磋琢磨・創意工夫を、公共サービスに反映させることを目指しています。官民競争入札では、「官」と「民」が対等な立場で競争入札に参加します。質・価格の面で優れていると判断された担い手が、サービスの提供を担います。

実際、どのように実施されていくかというと、まず、競争入札の対象事業を閣議決定します。次に、各省庁が実施要項を作り、これに基づいて入札を行います。入札というと、価格競争のイメージがありますが、この法律では、質・価格の両面が評価対象として競われます。サービスの担い手が落札されると、事業の実施にかかりますが、それが終了するに際し、当該サービスの必要性などについて再評価を行います。

こうした競争入札を実施するプロセス――例えば、対象事業の選定や実施要項作成などの審査を行って、中立性、公平性を確保するのが、法律の施行と同時に発足した官民競争入札等監理委員会です。さまざまな分野の専門家12人で構成されており、私は、この委員会を支える事務方としてかかわっています。

多様なプレーヤー参加による新たなアイデア

国民の身近な安全･安心を確保する上でも、今後は、新たな担い手によるサービスが提供されることになるでしょう。その際、「安全･安心に関する分野を“民”に委託していいのか」「“民”に移したら安全がゆらぐのではないか」などの声が上がるかもしれません。確かに、安全･安心に関する分野のサービスは、適切に実施されなかったらたいへんなことになります。

しかし、「官」なら安全で「民」では安全確保ができない、というものではないと考えています。最も重要なのは「官」「民」のどちらがサービスの担い手になるにしても、安全･安心、その他さまざまなサービスの質を確保･維持する体制を整えていくことでしょう。また、公共サービス改革法は、サービスを民営化するのではなく、国や自治体が事業者に委託するものです。安全･安心にかかわるサービスを提供する場合、国民に対する最終的な責任は国や自治体が負っています。

では、サービスの質をどのように確保すればいいのでしょうか。公共サービス改革法では、各省庁が作成する実施要項の中で、サービスに求める水準を明らかにしています。入札に参加する事業者に、このサービスについてはこのような要求水準があるので、これを満たす事業を実施してください、と明示する。入札参加者は、その水準を満たすサービスを提供しなければなりません。また、入札に参加するには、一定の参加資格も定めるようにしています。そのほか、質を確保するために、さまざまな規定を設けています。

要求水準や評価する基準をどのように設定するかは、ケースバイケースで考えていくしかないでしょう。例えば、モデル事業として実施されているハローワーク関連の事業の場合は、就職率を○%とする、といった考え方がされています。安全･安心の分野については、コストを抑えることに終始するあまり、必要な質を落とすことがあってはなりません。特に、人の生命･身体にかかわることについては、どのような要求水準を設定するのか、しっかりと議論する必要があると思います。ただ、安全･安心の「質」と「コスト」を単純に二律背反の関係でとらえるのではなく、質を維持･向上させつつ効率化を図ることは可能、かつ取り組まなければならないことだと思っています。

これまでも競争入札は実施されてきました。それらと、新たな法律による実施の何が異なるかというと、事業のより包括的な委託を目指している点でしょう。部分的で定型的な委託では、受け手側に創意工夫の余地が生まれません。ある程度、大きなまとまりで、受託者が広く裁量できるように事業を任せる。そうすれば、質の向上とコスト削減のための知恵も磨きやすくなります。

委託先としての事業者は、企業だけに限りません。この法律の中では、NPO 団体なども委託対象になり得ます。また、対象事業の選定や実施要項の作成にあたっては、官民競争入札等監理委員会の審議などを通じて、各分野の専門家など多様な意見も取り入れられるようになっています。「官」「民」の多様なプレーヤーの協力･連携によって、安全･安心を確保し質の高い公共サービスを提供する新しい知恵やユニークなアイデアが生まれていくことを願っています。

櫻井　和人（さくらい・かずひと）
内閣府の参事官として、公共サービスの改革推進に携わる。公共事業の民間開放を目的とする「公共サービス改革法」の制定に向けて、その前身となった「市場化テスト推進室」に 2005 年4月から携わり、法律化に取り組む。2006 年7月、「公共サービス改革法」施行と同時に官民競争入札等監理委員会が発足。この委員会の事務局として、実施プロセスを支えている。

《「身近な場における安全・安心」を確保するための官と民のパートナーシップのあり方（討論：後半）》

17. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006 年 12 月 14 日　00:42

松本です。本日、自動車メーカーによるリコール回避のための監督官庁への虚偽報告に関する刑事事件で、横浜簡易裁判所は、自動車メーカー及び元会長ら個人3人について、無罪の判決を下しました。ただし、無罪とはいえ、自動車メーカーの対応に問題がなかったとは判決は言っていません。リコール回避のために国土交通省にハブの摩耗状況に関する虚偽の内容の報告書を提出したこと自体は認定しているのです。ところが、道路運送車両法は、報告要求が国土交通大臣からなされた場合にのみ、虚偽の報告をした者を処罰するという規定ぶりになっています。裁判所は、国土交通省職員による報告要求はなされたけれども、それが、国土交通大臣の名による報告要求でも、国土交通大臣の代理人としての要求でもなかったから、処罰することはできないというのです。

この判決からは、2つのことが言えます。第1に、自動車メーカーはリコール回避のために虚偽の報告をしており、このこと自体は、たとえそれが刑罰法規に触れないとしても、企業倫理の観点からは決して許されることではないということです。罰する法律がないから、うそをついてもよいということにはなりません。この点では、自動車メーカーのコンプライアンス経営の欠如が断罪されているのです。

第2に、自動車の安全のための規制権限を委ねられている国土交通省の権限行使がきわめてあいまいな方法で行われていたことです。法律の規定にのっとった行政手続、行政処分とはしないで、あいまいな、お願いベースの行政指導でやってきたという従来型の手法のツケを無罪判決という形で払わされたのです。これは、事後チェックがきちんと働いていないということです。安全という公共サービスを規制という形で提供すべき行政には、透明性と説明責任の原則で行動することが強く求められます。

森田さんからは、「官」が「民」に業務委託をするにあたって、安全を確保するための様々な具体的な取り組みが紹介されました。「謝罪・調査・原因追及・改善策の提示・処

分」を「社長、限界でしょ」というのはおもしろいですね。クライシス・マネジメントの極意を表した言葉です。

森田さんからの、何よりも大切なのは、事業委託者の「官」と受託者の「民」との間の高い信頼性と危機意識の共有化であるとの指摘や、区民、事業者、NPO 等との協働等が今後とも増加していく中で、「官」＝区市町村職員は事業執行の管理監督・検証ができるノウハウや専門性、資質の向上、「官」としての人づくりがますます求められるとの指摘は、第2週後半のディスカッションテーマである「官民の環境整備と新たなパートナーシップ」につながるものであり、引き続きご議論いただきたいと思います。

官民の環境整備と新たなパートナーシップ（1）

18. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006 年 12 月 14 日　01:23

それでは、木曜日になりましたので、第2週後半のトピックである「官民の環境整備と新たなパートナーシップ」についての議論に入りたいと思います。身近な場での安全・安心の確保のために、国や都道府県、区市町村、国内部での各官庁といった「官」内部でのパートナーシップ、個別企業、事業者団体、個々の消費者、消費者団体、NPO、NGO、市民といった「民」内部でのパートナーシップ、さらには、これら多様な「官」と「民」のパートナーシップをどのように構築していくのがよいのか。そのためにはどのような環境整備が必要なのかを議論してください。

第1週で、武田さんが、検査のための第三者機関に関して、「ここで第三者機関とは、公的な機関だと言いかえたいと思います。しかし誤解してはならないのは公≠官だということ。・・・公的機関が「官」に繋がっているかぎり、それは行政権力から独立できない、つまり第三者性も確保できないということになります。」として、「官」と「公」とは違うことを強調されています。NPOやNGOは「官」か「民」かと問われれば、「民」だと思いますが、その「公」としての性質を重視する必要があります。

本年の消費者契約法の改正で、適格性を認定された消費者団体に、事業者の消費者契約法違反の行為の差止請求権が認められました。このような権限は、従来だと、監督官庁や公正取引委員会といった行政機関、「官」にのみ許されていたものです。それが、民間団体である適格消費者団体にも許されるようになったということで、「行政の事後規制権限の一部民営化」と言ってもよいものです。これは、適格消費者団体を公的機能を果たす「公」のものと見ていることになります。同様に、自主規制機能をもった事業者団体も半ば公的な機能を果たすものとして積極的に位置づけていくことが必要だと思います。

なお、12月13日15時までの国民のみなさまから、官民連携イノベーションの具体的な推進方法に関して、次のようなご意見が寄せられています。

・官民連携イノベーションは日本の政治・経済・社会の再建につながる。
・官、民各々の特性を考えると、官民連携は次のような流れで推進されるべき。
・関係：上下関係ではなく対等な関係を構築する。
・負担者：連続性を担保するため、初期投資は公費、継続投資はＮＰＯが負担する。
・運用：情報通信システムに人間の知恵と汗を足し合わせた形での運用を目指す。
・目的：人件費削減による国家財政の健全化や行政に対する信用確保を目指す。
・対象：自治体への申請・認可、医療・介護、教育、上下水道。

その他のご意見としては、基調講演における「公務員の年功給与体系」に関する議論について、次のようなご意見が寄せられています。

・「同じ仕事をしているにもかかわらず、年齢によって賃金が著しく異なるということ自体が問題」との記述があるが、年功型の賃金は経験の浅い若年世代とベテラン職員の経験や技能の差から賃金が上昇するもの。世代間で全く同じ業務を行っているという見識には疑問を持つ。
・公務員には「成績のために働いている」と思うのではなく、国民のために働いてほしい。役所がそのようになれば、誰も日本国に愛国心など持てやしない。

最後に、第2週のテーマ設定については、次のようなご意見が寄せられています。

・『官から民へ』は『国から地方へ』だという意見に同意。国が基本的なルールを決め、全国の地方に公平に分担し、あとは地方にやらせるべき。この考え方は官が民に仕事を任せるときにも使える。
・「官から民へ」というテーマ設定自体に疑問を感じる。「誰が何をする」を最初に決めるのではなく、「これを防ぐには」とテーマが先にあり、実行する段階で役割分担を決め、不正や隠し事が発生しないような、相互監視の仕組みを構築すべき。その際には消費者保護の視点を忘れないことが必要。

19. 高　巌（麗澤大学国際経済学部教授（麗澤大学企業倫理研究センター長））

2006年12月14日 16:19

本日からは「官民の環境整備と新たなパートナーシップ」というテーマですので、誰（官か民か）が何をやるのか（公のことか私のことか）、それを促すため、どう環境を整備するのか、について述べさせてもらいます。これまで「官」と「民」の役割分担を議論してきたわけですが、どうも2つのことを議論してきたような気がします（荒っぽい分け方ですみません）。

第1は、「官」がやっていた仕事を「民」に移す場合、「官」は「民」にどこまでそれを任せるのか、仮に任された「民」が安全を脅かすような事故を起こした場合、「官」としてどこまで責任を負うのか、そうした事故を起こさないため「官」は何をやるべきか、といったもの。
第2は、「民」が提供する財サービスの安全（特に製品の安全）を確保する上で、「官」は何をやるべきか、あるいはどこまで「民」に自律的にやってもらうべきか、市場にどこまで任せるべきか、といったもの。

第1の議論に関し、「官」が考えるべきことは、仮に「民」にできることがあれば、それを「民」に移していくことでしょう。ただし、「民」に任せる前提として、仕事を受け負う事業者や団体は、「官」の名を隠れ蓑にすることなく、基本的に自らの顔が見える形で仕事を受けるべき、と考えます。委任契約という名の下に、責任の所在が曖昧になることが好ましくないからです。互いの間にゴミが落ちていても、双方が共に拾わない、という状況をつくってしまう危険性があるためです。自らの顔を出して仕事を受けるというのは、1つの「官民連携のイノベーション」かもしれません。

第2の議論に関し、「官」がやらなければならないことは、小さな政府でもって、事後監視や事後チェックの機能する仕組みを作り上げることと思います。先にも述べましたが、小さな政府は、ほぼ必然的に問題発見能力を低下させます（事後チェックがうまく効かなくなる）。それゆえ、私は「民」による問題の報告を促す仕組みを社会に埋め込むことが合理的と考えています。

たとえば、改正独占禁止法は、ルール違反があっても、それをできるだけ早く認め報告した事業者には、課徴金額を減免し、逆に過去に違反があり、再度、同様の違反行為があった事業者には、課徴金額を増額するという仕組みを導入しました。その結果、何が起こったでしょうか。社内で独禁法違反行為が見つかれば、事業者は、できるだけ早くこれを報告するようになりました。

安全の領域でも、こうした仕組みを導入できるのではないでしょうか。迅速に問題を報告・開示し、再発防止に取り組む事業者に対しては、行政による処分を軽減し、逆に証拠やデータを改ざんし、隠蔽し続けた事業者には、厳しい処分を与えるということです（既に産業保安の分野ではこの種の議論が始まっています）。重要なことは、こうした処分基準（不利益処分の基準）を明確に定め、誰にでも分かるよう公表することです。理由は、これにより、安全を重視した行動をとることが、事業者にとって非常に合理的であると実感できるようになる（予測可能性が高まる）からです。

20. 清水　剛（東京大学大学院総合文化研究科助教授）

2006年12月14日 17:06

ここで問題になっているのは官と民、すなわち政府と企業、あるいは政府と消費者、さらには政府とNPOとのパートナーシップのあり方という話だと思いますので、この点についてこれまでの役割分担の話を引き継ぎながら考えてみたいと思います。なお、私はどちらかといえば高さんが指摘されている中で第2の点、すなわち民の提供する製品に関する安全をいかにして確保するか、という問題を考えていますが、ここで論じる問題は若干第1の論点にも関わります。

角田さんが、消費者がリスクに対する自覚を持つためには情報が必要だという指摘をされていました。私はこの点にはまったく賛成で、消費者と企業との間には製品に関する情報に格差があるため、その情報格差を少なくとも消費者の判断に必要な限りにおいて解消していく必要があると思っています。さらに言えば、情報の格差は企業と消費者だけの問題ではありません。例えば、地方自治体がある企業に事業を委託するとしても、その企業がちゃんと事業をやっているのか、というような製品・サービスの質に関する情報の格差が企業と地方自治体との間に発生しています。

また、企業の方も逆に消費者の情報を求めています。というのは、製品を実際に使うのは消費者である以上、消費者がどのように使用するか、どのような危険が発生するかというような問題はむしろ消費者の側に蓄積されています。企業はそれを知ることで、製品のリスクをより深く知ることができ、改良や販売停止のような措置をとることもできます(もちろん、そのような情報を得ても消費者に流さない、という問題があるわけですが、それは消費者間の情報格差の問題でもあり、一方で最初に述べた企業と消費者間の情報格差の問題でもあります)。

おそらく、官と民の様々なアクターがこれから解決していかなくてはいけない大きな問題の1つがこの様々な情報格差を(少なくとも必要な範囲において)解消することにあると思います。高さんが提案されている情報開示に対して正のインセンティブを与え、情報隠匿に対しては負のインセンティブを与えるというのはこのような問題に対する1つの有効な対策ではないかと思います(実は、後者に関しては私も同じことを考えていました)。

もちろん、これだけで様々なアクター間の情報格差の問題を解決できるわけではありません。様々な企業と消費者(及びその他のアクター)に散らばる情報が収集され、統合・整理され、そして伝達されなくてはいけないわけですから。この点はまさしく官と民のパートナーシップが必要な分野ですが、以下では高さんのアイディアに加えていくつかの簡単なアイディアを提供してみます。

1つ目としては、政府による情報収集及び整理・統合を一層進めることです。官から民へ、という話に逆行しているようですが、政府は広い範囲を対象とした情報収集に関しては得意ではないかと思います。広い範囲にネットワークを持っていますし、コストだけを考えなくてもよく、場合によっては公権力の行使による情報収集も可能です。とりわけ、角田さんが指摘されているように日本では「お上」意識は強いので、この点に関して政府は一層有利ではないかと思います。消費生活センターも業務委託の対象になっているようですが、ここはむしろ官の力を活かしてよいのではないかと思っています。

また、情報伝達について言えば、もちろん消費者教育や安全情報の発信があるのですが、もうすこし考えてよいものの一つに(これは別な方が別なところで主張されていたことですが)政府や第三者機関による認証があります。既に、例えば食品衛生の分野では

総合衛生管理製造過程(いわゆるHACCPですが)の制度が取り入れられていますが、様々な分野の安全に関して政府や第三者機関がお墨付きを与えるということです。ただし、認証は基本的に1時点のものであるため、その後どの程度変化したかわからないという問題があります。

2つ目としては、企業自身が情報を提供･共有するような仕掛けを考えることです。先にも言いましたが、企業自体はうまく隠しきれるのであれば、なかなか積極的に情報を提供しようとはしないでしょう。ただし、例えば企業が業界団体レベルで情報を共有するようなことは可能ではないか(企業にとってもメリットがある)と思いますし、その中で必要な情報を政府に、あるいは広く消費者に提供するような仕掛けは考えても良いとおもっています。ただし、広く情報を提供させるにはやはりインセンティブが必要で、事故調査における免責などもこの1つなのですが、このようなインセンティブを与えようとすると事故に対する責任追及との間に齟齬が生じてしまいます。また、企業による消費者教育(これも私のアイディアではないのですが)も考えても良いかもしれません。

3つ目は、認証や情報収集に関するNPOの活用です。第1週でも話題になりましたが、消費者側の事故情報は広く散らばっており、収集が困難です。これを収集するために、NPOが活用できないかとは思っています。しかし、まだ具体的なアイディアがないのでどなたかの意見をいただければ幸いです。

21. 角田　真理子（明治学院大学法学部消費情報環境法学科助教授）

2006年12月15日 00:13

事故情報の収集についてですが、現行の主な制度には、次のようなものがあります。まず、製品横断的なものとしては、前半の議論で菅さんが少し触れていた国民生活センターの「危害情報システム」があります。このシステムは、商品やサービス（役務）等によって生命･身体に危害を受けた事例（「危害」）とそのおそれがあった事例（「危険」）を収集･分析して消費者被害の未然･拡大防止に役立つ情報提供を行うために構築されたものです。情報の収集先は、全国の消費生活センター（1975年から）と協力病院（1978年から）です。消費生活センター情報は、2005年度で、消費生活センター「危害」6511件、消費生活センター「危険」2819件、「病院」9208件の計18538件の情報が収集され、子どもの誤飲事故や自動車のドアに挟む事故などの情報提供がなされています。これらは、適宜記者発表されるほか、年次報告書にまとめられています。

経済産業省が所管する消費生活用製品に関する情報は、独立行政法人製品評価技術基盤機構（通称NITE）が、消費生活センター、販売業者、製造業者、病院、警察、消費者等からの情報を収集し、年次報告書やホームページで公表しています。

自動車に関しては、国土交通省がリコール情報やユーザーからの不具合情報を収集し、ホームページで検索できるようなかたちで公表しており、また、食品、医薬品に関しては、厚生労働省が情報収集して、ホームページで公表しています。

このほか、企業が発表しているリコール情報は、国民生活センターのホームページで見ることができます。

国民生活センターの危害情報システムは、なかなかよく設計されたシステムで、当初は柳田邦男さんなどがメンバーの情報の評価委員会や速報等を関係部署向けに出したりしていました。消費者被害が悪質商法等の取引問題にシフトするにつれ、人や予算、出される情報も少なくなってきたように思われますが、このシステムを基本に考えて行くこともできるかと思われます。

事故情報は、企業、業界団体、PLセンター、消費者、省庁、消防署、警察、地方自治体、国民生活センター、消費生活センター、病院等さまざまなところにあります。情報の性格も違います。事故情報の制度は、清水さんがおっしゃっているように、やはり、政府がつくるべきと思われます。ただ、それぞれの部分の運用は、どういうところが担っていくかは更に考えていく必要があるでしょう。

清水さんが指摘していたNPOの活用ですが、思いつくものとして例えば、企業のOBや専門化などが特定の商品の危険の問題に取り組むといった活動を行いつつ情報を収集する、また、啓発資料の作成などを行政機関などと協働で行う、消費生活センター等から請負うなどが考えられます。

情報は、集めるだけではなく、分析、評価して、情報提供等が行われることが必要です。そうしたことが適格に行われるためには、人材が必要であり、そうした人材がいるか、配置できる組織がどういうものかといったことも考慮されることになるでしょう。

事故情報の制度設計は、被害救済制度のあり方とも関連すると思われます。次は、被害救済制度と関連付けてみたいと思います。

官民の環境整備と新たなパートナーシップ（2）

22. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006 年 12 月 15 日　06:19

高さんから、「官」と「民」の議論をする場合に、「官」がやっていた仕事を「民」に移す場合の安全確保をどのようにすべきかという問題と、「民」が提供する財サービスの安全をどのように確保すべきかという問題の2種の問題が含まれているので、意識して分けて議論した方がよいという整理がなされました。私もこの点同感です。第1の「官」の仕事を「民」に移す場合、「民」が自分の顔を出して仕事を受けるべきとの提案は、「官」からの受託企業がだれの看板で事業を行っているのかを取りあげた私の問題提起とも共通です。

高さんは、第2の点について、「民」による問題の報告を促す仕組みを社会に埋め込むことが合理的だとして、改正独占禁止法によるリニエンシー制度（違反事実の通報による課徴金減免制度）の例を紹介しています。企業のコンプライアンス（安全の側面に限られ

るわけではありませんが）を、監督官庁・規制当局という「官」以外の「民」の側でも監視し、促進していこうとする仕組みとして、企業内の労働者にそのような機能を担わせる公益通報者保護制度、株主に担わせる株主代表訴訟制度、投資家に担わせる社会的責任投資（ＳＲＩ）、取引先に担わせるサプライ・チェーン・マネジメント、消費者や市民に担わせる主務大臣・規制当局への申出制度などが、整備されてきています。

今年の通常国会で改正された消費者契約法によって導入された消費者団体訴訟制度も、「適格消費者団体」という「民」に事業者の不当勧誘行為や不当約款についての監視や是正の権限を委ねているものです。「適格消費者団体」の機能を、消費者取引の適正化の局面にだけ限定しておく必要はありません。「官」や「民」から供給される商品やサービスの安全確保の面でも活躍できるような仕組みを考えていくことが重要だと思います。

そのような適格消費者団体の活動の最大のネックが活動資金不足という点です。「官」の側からの直接の資金援助が困難という状態の中で、「民」の側でこのような団体の活動を資金面で支援していける仕組みを考えることが喫緊の課題になっています。企業や市民からの寄付を募る際にネックになるのが、税制です。ＮＰＯへの寄付の場合の寄付者への課税免除を拡大していくことがとりあえず必要です。これは、従来「官」が「民」から取り立てて、使い道を自由に決めていた「税」について、取立ても使い方の決定も税を支払う「民」に任せるもので、「税の民営化」といってもよいでしょう。

清水さんからは、高さんの提起した第２の点に関して、製品・サービスの質に関する情報の格差が、企業と消費者の間や、企業と事業を委託する地方自治体との間に発生していることが問題であり、この情報格差を解消することが重要だとの指摘がありました。格差を埋めるための具体的提案として、政府による情報収集及び整理・統合を一層進めることや政府や第三者機関による認証を広く導入すること、企業自身が情報を提供・共有するような仕掛け（インセンティブ）を考えること、認証や情報収集に関する NPO の活用が挙げられています。

政府による事故情報の収集については、角田さんから、国民生活センターやＮＩＴＥ、国土交通省のシステムの紹介があり、官民に散在する情報について、政府が集約していくべきとの清水さんと同様の発言がありました。また、専門知識をもった企業のＯＢをＮＰＯとして取り込んでこのような活動を行ってもらうという提案は、「民」の内部での企業と消費者、市民の関係においてより成熟した「民」をつくっていくために必要なことと思います。

本シンポジウムもいよいよ最終日になりました。新たなパートナーシップの構築に向けて、今まで取りあげられなかった点も含めてご発言ください。

23. 大住　荘四郎 (関東学院大学経済学部教授)

2006 年 12 月 15 日 08:24

高さんのご指摘は、民間事業者の規範を反映した仕組みづくりのご提案と思います。利益の追求を第一の経営目標とする民間事業者にとって、「利益の増減につながるインセンティブ」によって、公益の確保を求める制度設計について、リニエンシー制度がうまく機能していることを例示されました。
官が実施していた仕事を民へ移管する場合、民間事業者の顔が見える工夫によって、契約上の公共サービスのアウトプットやアウトカムの設定として困難な部分については、安全を確保することを「規律」ではなく「利益」に基づく設計に転換することが必要で、情報形成を通じて「安全確保」を怠った企業にはペナルティを与えることを意図したものと考えることができると思います。
安全・安心については、情報形成、発信、活用がきわめて重要で、これまでも国民生活センターなどでかなりの情報の蓄積と発信がなされてきたと思います。しかし、これが十分に活用されていないことが問題なのではないかと思います。活用が進めば「安全」確保に関するより的確な情報の収集・集積も進むようになるかと思います。
民間企業の行動規範を重視するなら、安全確保に前向きな企業が得をし、怠れば損失を被る仕組みをつくりあげることかと思います。そのための仕組みは、二つあるかと思います。第一は、政府の介入です。これは、不心得な事業者を市場から退出させることも含めた厳しい措置をとることです。ただし、介入するための明確な基準が必要ですから、万能とはいえないと思います。第二は、市場からの退出を市場メカニズムのなかで機能するようなシグナル的な情報をつくりだすことです。たとえば、格付けのような明確な情報は、投資行動の基準となります。安全性の確保についても、CSR や環境への取組などと同様、格付け的な情報形成をし、十分な対応を怠ってきた企業には市場からペナルティをうけるような仕組みが考えられます。消費者が製品・サービスの購入にあたって、これら公益の確保に不十分な企業のものを購入しないという消費者行動を形成することです。このようなことは、政府が自ら行うことではなく、NPO の活動として期待されるところです。

24. 森田　師郎 (杉並区危機管理室危機管理対策課長)

2006 年 12 月 15 日 10:56

議論されている「官」「民」の関係の在り方について、「官」の連携、次いで「官」と「事業者」「消費者」との関係について、その次に人材育成等の環境整備について、「官」の立場であり、現場でこの間取り組んできた経験を基にお話したいと思います。
●その①　「官」の連携について
今回のプール事故に際し、反省していることがあります。それは、区の中でのパートナーシップの不十分さです。第 1 週でも指摘されていましたが、縦割りです。「官」の中での連

携です。危機を察知し、直ちに関係している部門の洗い出しを行い、関係者を招集し、危機状況の確認・現場チェック及びその方法・啓発方法等の確認をするべきでした。プールを監視視する保健所（厚生労働省）と教育委員会（文部科学省）から二重の指示が現場に行き、混乱を招いてしまいました。漏れはあったとしても、直ちに主だった部門の緊急招集を行うべきでした。エレベーターや湯沸かし器・シュレッダーについては、国の省庁からの指示もなく、区単独で危機管理室から指示を出し、調査を依頼したため、スムーズに行ったのですが、この事例では調整のミスでした。ばらばらに実施したのでは区としての全体像が把握できないため、プールについては各調査の報告を求めました。国からも 8 月 10 日付の関係省庁連絡会議申し合わせで「プールにおける安全確保のための緊急アピール」が出されましたが、今後は今回の対応を教訓に、こうした連携は緊急時対応として、総務省なり内閣府なりが中心となり、緊急招集体制作りや規格の統一化・見直しなど円滑な連絡調整体制づくりを講じられないかと考えます。
加えて危機情報について、危機管理を指示する部門が各省庁の担当に対し指示を出せないか、膨大な情報量ですが、情報の収集・発信についてたとえば内閣府を中心に検討できないか、とりわけ製品事故については、消費者は病院・消費者センター・国民生活センター・メーカーに情報を提供しているはずで、その危機情報の共有化がこれからますます必要となってきていると思います。今井さんの言う「製品事故 110 番」の制度も検討に値すると思います。筑波に「中毒 110 番」があるように、ある意味では 1 億 2000 万人がセンサーとなっているわけですから、よりよいものを製造していくためには大切な情報だと考えます。第 1 週でも指摘がありましたが、危機情報の迅速な集約と発信は（緊急の情報提供は、メーカー名の公表はともかく）、消費者にとって安全・安心のための基本と考えます。さらに、第 1 週の基調講演で薬師寺さんが言われていたように、この間「安全に関する問題がおざなりにされていた」とすれば、内閣府内に連絡調整機能や情報集約機能とあわせて、暮らしの中の総合的な危機管理部門があっても良いのではないでしょうか。

●その②　受託者「官」と受任者「民」、そして消費者のモニタリングについて
　記憶に間違いがなければ、オーストラリアではライフセーバーのＮＰＯ法人があり、何十年にわたりプール等の救急救命に当たっているそうです。各救急救命員は松本さんの言うところの高い「職業倫理」に支えられ、毎年のようにマニュアルの更新を行っているそうです。当然、信望・信頼も厚い。こうした「民」であれば、安全・安心度は高まります。しかし、この度のプール事故などに見られるように、契約要件から逸脱し、再委託が行われるようでは最低限の安全・安心も生まれてきません。こうした事業者には、当然何らかのペナルティが必要であると思います。
　これまで、「民間委託」が事実上の丸投げであったかどうかは疑問が残るところですが、詰めの甘さがあったことは否めません。そのために、個人情報についてではありますが、杉並区では個人情報に関するガイドラインを定め、来年度からの契約時から導入することといたしました。「個人情報の管理には、必要な措置を講じなければならない」とした漠然とした表記では実効性がなかなか期待できず、具体的対策を講じました。こうした、受託・受任双方で肝心な部分についての確認事項を定め、合意の下に危機意識を共有し、

取り組む姿勢を取っていくことがこれからの連携・協働化の基本となると考えます。
　食品衛生で衛生管理にＨＡＣＣＰ（危害分析・重要管理点）方式というものがあります。従業員教育・周辺環境・設備や器具・保管や流通などに基準を設け、これらの実践プログラムを定め、その正しい実施のうえに、絶対にコントロールしなければならない限界値を設定、逸脱した場合の排除、是正を行い、記録・保管するものです。公共サービスの提供にこの考え方を導入し、体系化し、活用できないかと考えています。受託者に対して、最重要（最大危険）ポイントの相互確認の上に立ち、環境の整備と常にその質＝人の資質向上、教育訓練の継続的な実施、加えて「利用者の評価」を行っていくこと、これがより良い公共的サービスの基本であると思っています。これには、委託者の適宜のモニタリングが必要で、業務システムと現場の確認を行い、業務の遂行状況について双方で検討・確認を行うものです。そして、ヒヤリ・ハット事例に際しては、直ちに担当者が点検と原因追求を求めるとともに、「官」の中の別部門（例;危機管理部門）がその結果を確認するというような連携が欠かせないと考えています。
　なお、「利用者の評価」については、モニター制度の構築を考えてもよいと思います。松本さんからご指摘いただいた「適格消費者団体」のような消費者サイドから、「官」と「民」との契約関係に基づく実施状況をモニタリングするという制度が、法手続きや人材育成等乗り越えなくてはならない関門はいくつもあるとは思いますが、考えられるのではないでしょうか。
また、安全・安心の高まりを見せている今こそ、「官」「事業者」「消費者」が、求心力を持って集まるべきだと思います。今回の国の動きとともに、区市町村レベルでの取り組みを一つずつ積み上げ、危機情報の共有化に取り組むことも必要でしょう。杉並区の例では、乳業メーカーの不祥事による食中毒事件、BSE 発生等で事業者への不信が高まる中、平成 14 年度から行政・消費者・事業者の三者討論会の開催、消費者グループ連絡会への毎月の参加・情報提供、三者の定例意見交換会（2 か月に 1 回）、消費者の企画参加や合同見学会、他の行政機関との関係づくり等により、三者間のリスク・コミュニケーションを継続的に行い、相互の信頼関係を構築してきています。単発でなく、継続的に身近ところから、「官」が事業者・消費者との橋渡し役を担っていくことで、三者が敵対的関係ではなく信頼によって結びついていくと思っています。
しかし、現実まだまだ厳しく、この間の自動車の不具合事故（先日の報道によれば、高速バスが耐用キロ数の倍近くになっている、古い車両のため点検方法が現在のものものとは合わない、検査の不徹底、整備士の若年化など）、保険会社の保険金不払い、或いは公務員の不祥事、知事の逮捕、タウンミーティングのやらせ質問など、マイナスの報道が目に付きます。（車両などは、ともかく一斉に点検を求めたいほどです。危険です。）過去の膿が噴出してきているのかもしれません。
私たちは動ずることなく、芽生え始めた三者によるリスク・コミュニケーションを、マスコミの情宣力等も活用しながら、着実に広めていく必要があると思います。こうした取り組みにより、消費者が危機情報・安全情報を吸収し、ひいては泣き寝入りをしない自立した市民としてモニタリング能力を身に着けていける土壌をつくっていくものと考えます。

●その③人材育成等について
今後の可能性について、人材育成等について若干述べてみたいと思います。いわゆる2007年問題といわれる団塊の世代の退職による労働力人口の減少が進展していく一方で、団塊の世代を中心とする退職後の人たちは、潜在的なサービスの担い手であり、蓄積した人脈やノウハウを豊富に蓄えているはずです。そこで、杉並区では、平成14年には「杉並区NPO・ボランティア活動及び協働の推進に関する条例」を定め、「NPO支援基金」や「すぎなみNPO支援センター」を創設するとともに、地域社会に貢献できる人材や仲間づくりを進めるために、「すぎなみ地域大学」を今年度開講しました。
既存の組織を活用するのも有効と考えますが、今後、「公共的なサービス」の担い手は民間事業者や市場の成長に伴い、企業のみならずNPOの成長もさらに期待できます。NPOは「民」ではありますが、公的な理念も併せ持ち、力量や適格性の審査は当然必要となりますが、「官」との協働の主体としては、有効性を持つものと考えています。
また、「民」の中で企業体については、財団法人を構成する様々な協会等がありますが、そこに加入するための一定以上の資格要件を付し、質の確保を各加入母体が担保していくような方法も考えられると思います。大住さんが指摘されているように、「安全・安心の確保」が「公共的なサービス」市場へ参入するための基本条件として、「民」の中でのハードルを検討してみてはどうでしょうか。

P. S.角田さんのご質問で、架空請求についての対応策がありましたが、残念ながら特効薬はありません。前半でも述べましたが、杉並区の広報（月3回発行）でこれまで2回、緊急情報としてお出ししています。最後の砦は、金融機関による振込みストップということです。
ATMでの振り込みですと、ほとんどの場合、払い出されてしまうため手遅れになってしまうそうなので、窓口へ行かれると、警察からも通知が出されているとのことで、担当者の冷静な判断が堤防となってくれるそうです。ぜひ、一人で手続きを済まそうとしないでください。それでも、万一振り込んでしまい、気がついて中止したい時には、110番に連絡すると相手の口座を凍結する手はずが取れるそうです（これは実際にあった例です）。

25. 清水　剛（東京大学大学院総合文化研究科助教授）

2006年12月15日 14:30

大住さんが書かれているように、企業に対しては安全を確保するようなインセンティブを与える必要があると私も思っています。もちろん、その中で市場が安全を確保するような企業を選択するように働けばよいのですが、前に少し述べたようにこのような機能はなかなか働きません。この点に関しては大住さんが書かれている中の第1点、つまり情報を提供するようなアクター(もちろん、松本さんが書かれている消費者団体はその主要な候補の1つです)の活動を期待したいところではありますが、これは簡単ではないと思っています。そこで、もう1つの方法である政府の介入について少し考えてみたいと思います。

実を言えば、例えば製品に関して発生する事故を完全にゼロにすることはそう簡単なことではありません。これは第1週でも取り上げられた問題ですが、ある製品やサービスに関して事故をゼロにすることは実際にはほぼ不可能ですし、無条件に好ましいとも言えません。確か第1週で使っていた例ですが、自動車事故をなくす最も確実な方法は地球上から自動車をなくすことです。しかし、これが望ましいのかどうかにはかなりの疑問があります(もっとも、企業は事故ゼロを『目指して』努力すべきではないかとは思っています。「どうせ事故は起こる」と考えてしまうと、いかにしてコストを引き上げずに事故を減らすか、という点に頭を使わなくなってしまうと思うからです)。

そうであるならば、事故が起こった時には安全を確保する体制のあり方をチェックして、そこに問題があったときには政府が介入してそのような企業に対してペナルティを科すということが原則になるかと思います。この意味で言うと、事故が起こったときにはその企業を常に非難し、事故が起こらなければ非難しない、というのは必ずしも好ましい状況ではありません。安全を確保する体制をとっていても事故は起こります(逆に言えば、安全を確保する体制が不十分でも事故が起こらないことは十分にありえます)。こう考えてくると、環境規制における直罰規定(環境基準に違反したこと自体が処罰の対象になる)とか製品事故の場合の無過失責任が本当に常に望ましいのか、という疑問が生じてきます。もっとも、この点には立証の問題とか、早期の救済とかの問題が関わってくるので、これらの政策が間違っていると主張するつもりはありません。ただ、いかにして安全を確保する体制を作るか、という点に関して言えば、安全を確保する体制を作ったかどうかに注意を払うことが必要だろうとは思っています。

もう一つ、これは既に高さんがおっしゃったことと基本的に同一線上にあることなのですが、情報開示の問題は事故そのものとは別な次元で取り扱われることが必要だと思っています。データを隠蔽するような企業に対しては(それ自体が重大な問題であるとして)何らかのペナルティを科しても良いと私は思っています。

角田さん、森田さんが指摘されている人材育成の問題、私は重要だと思うのですが、まだ自分でこうすべきというようなことは言えません。退職者の活用というのはおそらく解決策の一つだろうとは思います。

26. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006 年 12 月 15 日　19:15

松本です。

パネリストの間でも「民」の側の担い手の人材育成について、退職者の活用や行政による研修サービスなどの議論が盛り上がっていますが、12 月 15 日午後 3 時までに、国民のみなさまからも、次のようなご意見が寄せられています。

・一連のディスカッションでは、「民」が「NPO法人」を差しているように受け取れる。今のところはそれが無難な考えかもしれないが、良い人材の確保には、それなりの条件が必

要。「思い」や「情熱」だけでは食べて行けないので、「利益を追求する、生活安全の為の会社」という考えもあるのではないか。

この視点はたいへん興味深いものです。これと、大住さんの、民間企業の行動規範を重視するなら、安全確保に前向きな企業が得をし、怠れば損失を被る仕組みをつくりあげること必要で、そのための一つの手法として、格付け情報のように、当該企業に対して市場からの退出を促すように機能するシグナル的な情報をつくりだすことが必要との指摘とをつなぎ合わせると、営利企業としての格付け機関や認証機関にもっと活躍の場を与えることが考えられます。ただし、公認会計士による粉飾決算への荷担や民間の建築確認検査機関の耐震偽装建築の見逃しなどに見られるように、格付け、認証、確認といったサービスの代金を支払う依頼者と、そのようなサービスにより最終的な利益を受ける者とが別であることに潜んでいるモラルハザード問題があります。営利企業である以上は、お金を払ってくれる依頼者の利益や意向を優先してしまいがちになるからです。

安全確保に前向きな企業が得をし、怠れば損失を被る仕組みをつくりあげるためのもう一つの仕組みである政府の介入について、清水さんが、事故は完全になくすことはできないのだから、事故が起こった時には、安全を確保する体制のあり方をチェックして、そこに問題があったときには政府が介入してそのような企業に対してペナルティを科すということが原則になると主張しています。

この考え方は、企業にコンプライアンス経営を動機づけるためにアメリカで実施されている「連邦量刑ガイドライン」の考え方と共通しています。コンプライアンス（安全と言い替えてもよいでしょう）への日常的な取り組みを経営に取り込んで行っている企業が違法行為を行った場合には、そうでない企業が違法行為を行った場合に比べて刑罰を大幅に低くするというものです。日本でも、違法行為に対する行政制裁のあり方として、違法行為によって得た利益を国家が取り上げるという性質の課徴金（独禁法や証券取引法にあります）から、得た利益の額に限定されない制裁金という制度に移行したらどうかという検討が政府内でなされているそうです。

政府の介入の一つの手法として、森田さんの発言にある、ＨＡＣＣＰの発想を取り入れたモニタリングを「官」から「民」への業務委託において行うという考え方もぜひ実現していただきたいと思います。

情報の共有化については、森田さんが本日も指摘されていますし、他のパネリストの発言にもたびたび現れていますが、国民のみなさまからも次のようなご意見が寄せられています。

・企業間で不具合情報を共有する、色々な方法で消費者へ情報を伝える、消費者からのヒヤリ、ハットを集めるなど、情報を集中管理する機関が必要。一元化することにより、各社がそれぞれ「お客様窓口」を設けるコストが削減でき、各企業は、安定した高品質の

ものをベースに、それ以外の特色で勝負すればよい。こういった機関は、「官」のフォローも必要だが、できるだけ「民」がやるべきである。

また、基調講演での議論に関連しては、次のようなご意見が寄せられています。
・郵便物の再配達や問い合わせへの対応が不十分な点は、民間の宅配業者ではありえないことであり、業務怠慢に怒りを覚えている。

27. 角田　真理子（明治学院大学法学部消費情報環境法学科助教授）

2006 年 12 月 15 日　21:53

清水さんの指摘のように製品に関する事故をゼロにすることができないならば、適切、迅速な被害救済がなされる必要があります。製品事故等安全関連の事故は、人の生命・身体に関わるものであり深刻ですが、被害の救済手段は、十分に整っているとは言えない現状にあります。消費者と事業者の間の情報力・交渉力の格差を前提とした事後救済の方策を充実することが求められます。身近な製品事故の多くは、少額被害であり、裁判外紛争処理制度を中心と少額被害を簡易に救済する仕組みづくりが必要です。
具体的には、調停等司法型ＡＤＲの活用や都道府県の苦情処理委員会、国民生活センター、消費生活センター等の行政型ＡＤＲのＡＤＲ法を踏まえた法的仕組みの整備、民間型ＡＤＲ機関における紛争解決機能の充実（例えば、ＰＬセンターを検証して、必要に応じて拡充するなど）、企業や事業者団体の消費者対応機能の強化などが考えられます。個々の制度の充実もですが、法テラスと連携するなどで、より適切な救済がなされるような仕組みも必要でしょう。また、苦情処理体制の検討も更に必要です。

民間企業が安全確保に取組むようになるための仕組みとして、大住さんが政府の介入と市場からの退出を市場メカニズムの中で機能するようなシグナル的な情報を創り出すこととし、格付けなどが有効でＮＰＯの活動として期待されると指摘されています。前者の政府の介入は有効で、犯罪的な問題を起こした企業については厳しい罰則を科したり制裁金のようなものを課すなどもいいと思いますが、現状の縦割りの弊害が出ないようにすることが必要です。後者については、難しいかもしれませんが、消費者、消費者団体等を育てていくような環境づくりが期待されます。消費者団体訴訟制度の適格消費者団体のような新しいタイ プの団体やさまざまな問題に取組むＮＰＯなどこれまでとは違った動きも出てきているのではないかと思われます。しかし、モデレーターの指摘のように資金の問題が重要課題です。人材に関してですが、例えば、消費生活相談窓口のための資格である消費生活専門相談員や消費生活アドバイザー資格を持った人たちは、意識も高く前向きで有用であり、こうした資格制度などを活用することも考えられるのではないかと思います。消費者教育については、学校教育において環境教育などとともに暮らせる人づくりの基本として位置づけられるくらいになればいいのではないかなどと考えています。

企業と消費者の現状をよく表した 13 日の日和佐さんのインタビューにもありましたが、「消費者保護基本法」が大改正されて「消費者基本法」になり、①「消費者生活における基本的な需要が満たされる権利」、②「健全な生活環境が確保される権利」、③「安全が確保される権利」、④「選択の機会が確保される権利」、⑤「必要な情報が提供される権利」、⑥「教育の機会が確保される権利」、⑦「意見が反映される権利」⑧「被害が救済される権利」の 8 つの権利が明文化されました。
生活の安全･安心は、消費者の生命･身体に直接関わるものです。この消費者の権利の実現という理念を忘れずに検討が行われていくことが期待されます。

森田さんのリスク管理のノウハウは、大変参考になりました。12 日の私の森田さんへの質問は、私を含め消費者がリスク感を持つにはどうしたらいいかという点について何か方策があればという意味でした。表現がわかりにくくて失礼しました。

28. 大住　荘四郎 (関東学院大学経済学部教授)

2006 年 12 月 16 日　00:51

官と民のパートナーシップから少し外れるかもしれませんが、企業側からの安全確保の具体的な方法について触れておきたいと思います。安全の確保が企業経営そのものを左右する重大な因子として認識されたとします。では、どのようにして安全確保を図るのか？
企業は、安全確保を重視しようとしても、三つの要因で困難な環境にあると思います。第一は、製品の開発速度がきわめて速くなり、開発から商品化までの間に十分な安全確保のための投資をする余裕がないのではないかと思われることです。第二は、製品の活用方法が広がり従来の視点では見落とされがちな要素があることです。たとえば、シュレッダーなどは、従来は業務用であり、幼児がこれに触れることなど想定する必要すらなかったのですが、小型化･軽量化･低価格化が進み家庭用に用途が広がることで、業務用の安全基準ではまったく不十分になっていることです。第三に、製品の高度化･多機能化によりその使用方法が複雑になる一方で、製品の普及が進み専門知識をほとんどもたない消費者が増えてきたことです。企業側からみれば、十分詳しくわかりやすく示された「マニュアル」でも、消費者からみれば複雑でとても説明書のレベルではないと感じるかもしれません。
このような環境に置かれた企業は、供給者としての立場ではなく顧客側の視点でビジネスモデルを見直さなくてはなりません。このため、消費者モニターやサンプルの活用などで、新製品に対する顧客の意見を取り入れる努力をされるのでしょうが、製品開発のスピードに十分ついて行けないのが現状ではないかと思います。
これを解消する一つのアプローチは、CRM (Customer Relationship Management) にヒントがあるように感じています。企業は優良な顧客 (場合によっては当該企業の愛好者、ファン) を確保することにより、顧客のニーズの把握を前提としたきめ細かな製品開発･サー

ビスの設計を行っています。顧客との（長期的な）関係づくりによる企業側のメリットは非常に大きいことがわかってきました。逆に、商品化段階でこのような優良な顧客に、安全性という観点からみた意見、顧客側からみたマニュアルのわかりやすさとは何か、など顧客としての意見を出してもらい、チェックしていけばよいのでは？　と思うのです。企業側・供給側・「専門家」側からの見方と、顧客・需要側・「素人の ユーザー」側からの実感・思いをマッチングする機会を多くもつ（つまり、優良な顧客という「資産」を多く持つ）企業は、真の顧客主義に立つ製品開発が可能になるでしょう。一般の顧客にこのようなことを要求するのは難しそうですが、優良な顧客は、その企業の企業文化などにも詳しいでしょうが、専門家ではありません。一顧客としての実感や感覚は、一般の顧客と同じものもお持ちです。このような顧客との関係づくりが迅速で的確な製品開発にはなによりもだいじで す。

29. 高　巌（麗澤大学国際経済学部教授（麗澤大学企業倫理研究センター長））

2006 年 12 月 16 日 01:18

官と民のパートナーシップとして、まだ議論されていない可能性を1つだけあげさせてもらいます。これは、松本さんが指摘した「社会的責任投資」（SRI）の一種であり、また大住さんが触れた「安全確保に前向きな企業が得をし、怠れば損失を被る仕組みとしての市場メカニズム」と言うべきものです。

日本には、約140兆円の公的年金（厚生年金など）があると言われますが、その運用は、信託銀行や投資顧問会社などに任されています。欧米の公的年金制度では「賦課方式」と言いまして、若い世代からお金を集め、古い世代にそれを年金として支払っています。このため（運用するための資産が積み立てられないため）、その運用について考える必要は全くありませんが、日本の場合は事情が異なってきます。日本では、一旦、集めたお金を積立て、それを運用します。具体的には、公的年金の積立残高は、140兆円（市場運用分は76兆円）。このうち、国内株式への投資は市場運用分の20%強となっています。

「国内株式への投資」に関し、私たちは、少し頭を使うだけで、大きな変化を引き起こすことができるかもしれません。たとえば、仮に信託銀行などに「『製品安全への取り組み』を評価して運用先を選んでいる場合、その評価方針を公表せよ」との開示規定を設け、ファンド・マネジャーに運用させたらどうでしょうか。これは、イギリスで実際に起こったことですが、同国の年金法に「社会的、倫理的、環境的要因を考慮に入れ、運用先を決めている場合、その運用方針を開示せよ」との規定を入れたところ、社会的な要因を考慮するファンド・マネジャーの数が一気に増えたのです。同時に、これらの要因を分析する評価機関も次々と登場してきました。

日本でも、民の力を活用しながら安全･安心を確保するため、これと同様の試みをしてみる価値はあると思います。一般に、私的年金の場合、ファンド･マネジャーたちは、投資先企業の利益に注目して投資先を選ぶものです。それゆえ、私的年金では、安全に多くのコストをかける企業は高く評価されない、つまり、市場は、市場だけに委ねれば、安全に取り組む企業を低く評価するかもしれません。私的年金は、こうした限界を持っていますが、公的年金では、話はまったく異なってきます。

一般に、年金基金を管理する場合、「受益者の利益」を第1に考えて運用しなければなりません（受託者責任）。私的年金では、受益者とは、同年金に加入する個人に限られますが、公的年金の場合、それは国民全体となります。つまり、私的年金では、個々人の利益を第一に考えなければならないため（忠実義務）、運用益を高めることが重視されますが、公的年金では、運用益をあげることだけでなく、国民の安全を確保すること、被害者を出さないこと、環境安全を充実させることなども等しく重視されることになります。なぜなら、今、評価活動を行うことで、将来、国が負担せざるを得なくなるかもしれない安全性確保のための費用を、被害者救済のための費用を、あるいは汚染された環境の浄化費用を、小さな努力で節約できるからである。

公的年金の運用にこうした視点を持ち込めば（官がある程度まで譲ってくれれば）、評価機関（民）が登場し、それが、森田さんのいう「リスク･コミュニケーション」の中核的な役割を担うことになると思います。もっとも、こうした評価を市場メカニズムの中に持ち込んでも、清水さんが指摘したように「製品事故をゼロにすることは不可能」でしょう。事故は時として起こるものです。それゆえ、公的年金の運用者が、製品安全の取り組みをチェックする場合、「事後救済の方策」まで評価していく必要があるでしょう。こうすることで、角田さんの懸念も、若干かもしれませんが、払拭されるのではないでしょうか。

北海道での石油ファンヒーター死亡事故とリコール

30. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006 年 12 月 16 日　07:21

北海道苫小牧市で、石油ファンヒーターの不完全燃焼で 7 人が死亡するという痛ましい事件が発生してしまいました。

このシンポジウムは、本日朝をもって終了する予定でしたが、若干延長させていただいて、「身近な場における安全･安心を確保するための官と民のパートナーシップのあり方」という今週のシンポジウム･テーマの総まとめとして、このような事態を防止するために、官民の各セクターは、それぞれがどのような取り組みをすべきなのか、また、どのようなコラボレーションをとることができるのか、そのような取り組みを進めるために政府は何をな

すべきなのかについて、可能であればご発言いただきたいと思います。夕方ころにはご発言の有無を問わず、全体をまとめたいと思います。

新聞報道では、事故を起こした石油ファンヒーターは、昭和57年から58年にかけて約2万台が出荷され、昭和58年から平成10年までの15年間に7件の事故で計10名が死亡しているもので、昭和61年からリコール（製品回収）が開始されて、回収率91.3パーセントとのことです。

ここには安全設計の問題や製品寿命と安全性の問題なども含まれていますが、なんと言ってもリコール漏れが一番大きな問題です。今週のシンポジウムでは、リコールについてはまだあまり議論がなされていなかったように思います。効果的なリコールを進めるためには、どのような仕組みを工夫するのがよいのかについて、考え方をおきかせください。

なお、国際標準化機構（ＩＳＯ）の消費者政策委員会（ＣＯＰＯＬＣＯ）事務局から今朝届いたメールでは、ＩＳＯ理事会は、ＣＯＰＯＬＣＯから提案されていた「消費者用製品のリコールと是正措置についての自主行動基準のためのガイダンス規格（Guidance standard, "Consumer Product Recall and Corrective Action: Code of Good Practice）」について、具体的な作業を開始するように、執行機関である技術管理評議会に回付したとのことです。製品リコールについての国際規格作りがこれから開始されることになります。

31. 森田　師郎（杉並区危機管理室危機管理対策課長）

2006年12月16日 09:26

先ほど投稿したのですが、画面から消えてしまいましたので、ファンヒーターの事故の前の部分で投稿させていただきます。
申し訳ありません。ファンヒーターについては、別途考えます。
「官」と「民」とりわけ事業者との関係が中心となって議論が進められていますが、ここで2つ別の視点から意見を述べたいと思います。
一つ目は、消費者への危機管理に関する教育についてです。杉並区では「よのなか科」という科目を設置し、夜中の仕組みや機械の成り立ちまで（実際に自動車の分解もやったそうです）取り組んでいる中学校があります。まだまだ、少数だとは思いますが、こうした取り組みにより、たとえば、架空振込みなどの学習も、時間はかかりますが、可能となると思います。私の教えているクラブで、前転や棒登り、体の接触（相撲など）、ボール投げやキャッチなどをやってみることがありますが、昔のように上手はありません。棒登りなど20％程度で、前転はほとんど皆無です。転んだときの対応がなかなか難しいようです。
「その瞬間！」、私たちは自分自身で身を守らなければいけないことがあります。先日、11年前の川崎市で発生したプール事故についての記事を見ました。外れた蓋を直そうと

して排水溝に足を吸い込まれてなくなったそうですが、その賠償判決が、管理者側が10割でなく、近づいたお子さんにも2割の責あるとのことでした。この度のプール事故は痛ましく、「官」に身を置く者にとって、衝撃的な事故でした。新聞報道によれば、「近づかないで！」という監視員の言葉が届かず、不幸な事故が発生してしまったのですが、先の判決を考えるとき、管理責任者のミスは絶大ですが、10:0 という判断になるのかどうか非常に気にかかります。「その瞬間！」は、私たちの身の回りに数知れずあります。公教育の場で、身の安全を守ることのできる知恵と行動力を培える教育が必要だと思います。遊具で怪我をした、使用禁止にするという判断が適切なのか、今週前半でも述べましたが、是非、最高が必要かと思います。最近、騎馬戦で騎馬を崩すところまで取り組む学校が出てきています。何が危険なのか、どこまでならばやってもいいのか、子供たちは身をもって体験することで学習していきます。地域や家庭も含めた危機への理解と取り組みが必要だと考えています。

二つ目として、「官」内部のコミュニケーションの問題です。国はプールについて 12 月中に基準 wp 作成するといっていますが、どのようなものできるのか強い関心を持っています。8 月に出された基準に満たない学校は使用を中止するように、という通達に現場関係者は素朴な疑問を抱きました。もちろん、二重構造にはなっているのですが、たとえば上の蓋がきちんと固定されているとしたら、それでも中止するのか、ということでした。何故ならば、11 年前の事故では 200 ｷﾛの力で吸引されたそうですが、循環式のプールでは、木の葉一枚を吸い込むのがやっとの力です。緊急避難的に取った措置かもしれません。あるいは、排水時に急激の吸引力が働くため、二重構造が必要ということだったかもしれませんが、流れるプールと同一に議論してよいのか、現場サイドの感覚でした。こうした通知には、「何故」が必要だと思います。「国から地方へ」の大きな流れの中で、現場と国や都道府県とが、危機に際して気持ちをひとつにする取り組みが必要です。国中で安全･安心の意識が高まっているとき、「官」の中での不協和音は決して好ましいものではありません。上意下達の部分も必要かとは思いますが、是非、実態を見極め、適切な双方向のコミュニケーションを行っていけないかと思います。

32. 大住　荘四郎 (関東学院大学経済学部教授)

2006 年 12 月 16 日　11:01

製品ﾘｺｰﾙについての国際規格づくりがこれからということですから、この問題は重要と思います。企業側が消費者に対して回収を呼びかけても、現実には、第一に、すべての消費者のもとに情報が届いているかどうか、第二に、情報を得た消費者が回収に協力するかどうか、この二点の問題があると思います。
先般、ソニー製のパソコン･ﾊﾞｯﾃﾘｰの発火問題で、わたしもバイオのユーザーですので、ユーザー登録をしていましたから、E-mail でソニーから内容の詳細についての情報を入手しました。ユーザー登録をしていれば、登録しているユーザーには、企業側から

直接情報提供することができますが、一般的な耐久消費財については、無理かと思うのです。そうしますと、一般的なメディアを活用して消費者に呼びかけをするしかないのですが、ここから先は消費者側の問題も大きくなります。リコール情報に注意するかどうか、リコール情報をみて回収に応じるかどうか、ということがありますが、ここからは消費者の啓発が必要なのでしょう。
まず、情報がすべての消費者のもとへ届くこと、消費者が回収に協力すること、この二つなのかと思うのですが、これを徹底することは必ずしも容易ではないと思います。まず、すべての消費者のもとへ情報を届けることについて、公的機関がリコール情報を集約して政府の情報として発信することもだいじでしょうし、ハンディキャップを負っている方にはよりきめ細かな対応が必要になるでしょう。適切な情報提供がなされている状態では、消費者がリコールに応じるかどうかは、ある意味で安全を守る自己責任が求められることではないかと思います。
地方自治も「公助」から「自助」「共助」が強調されるようになっています。本音は、「財政状況」が厳しいこともあるのですが、ただそれだけではありません。「政府」でできることには限りがあるからと思います。「自助」と「共助」なくしては「安全の確保」が十分できないからと思います。「安全を確保するコスト」が大きくなっている今、「自助」をあらためて確認するとともに、「共助」によって補完する仕組みが求められていると思います。消費者の自己責任を明確化することは、消費者の意識変革を生むでしょう。ただ、ハンディキャップを負っている人には、別途配慮が必要で、このような方々へのきめ細かな対応は、基礎自治体とコミュニティなどの共助が不可欠と思います。

33. 清水　剛 (東京大学大学院総合文化研究科助教授)

2006 年 12 月 16 日　13:31

大住さんが書かれたことと同じですが、もし消費者がリコールされた製品の危険性に関して十分な情報を持ち、かつ消費者にその危険に関する判断が可能な内容であれば、なおその製品を利用するかどうかは消費者の判断に任せてよいと思っています。例えば、5 万台に1台の確率で回線がショートし中の基盤が焦げる(だけ)、というぐらいの問題なら、仮にメーカーがリコールをしたとしても応じる人は少ないでしょう。販売店に持ち込むだけ面倒ですから。
　ただ、その危険性が生死に関わる(今回の事故も痛ましいことにそのようなものだったわけですが)ものであるとすれば、そうとばかりは言っていられません。消費者が危険情報を認知できなかったり、出来たとして危険性を的確に判断できない(例えば、100 万分の 1 の確率でテレビが爆発する、というのはどの程度の危険性というべきなのでしょうか？私には上手く判断が出来ません)すれば、リコールは機能しません。そのような場合でも、リコールをしないわけにはいきませんから、何か方法を考えなくてはいけません。
　機能させるための一つのやり方として考えられるものは、その製品について考えられる

危険性を(もちろん、可能な範囲で)例えば5段階なり10段階に分けて、危険度最高のリコールであれば企業間で協力し、さらに業界団体や政府も支援してリコールを大々的に宣伝するようにするというものです。どんな危険性のレベルのものでもリコールするようになると、結局消費者の方もリコール慣れしてしまい、その重大性を考えなくなってしまいます。様々な官と民のアクターが連携して、発生する危険性の段階によって対応を変え、重大なものであれば(お金を投じてでも)あらゆるメディアで流す、そんな体制が作れないかと思います。このような体制は企業にとってもそれほど抵抗のあるものではない(どこのメーカーでもリコールは起こりうるものですから、いざというときに自分が助けてもらうための保険料だと思えばそれほどおかしくない)と思います。問題はむしろどのように段階分けするかですね。

なお、実を言えば、私自身はユーザーを個別に捕捉出来るような財(大きな工場設備とか、自動車とか、大住さんが挙げられたパソコンとか)であればともかく、ユーザーが捕捉されにくい家電製品に関してリコールはそれほど機能しないのではないかと疑っています。リコールをするな、というのではなく、欠陥があるならばもちろんリコールを含む十分な対応をしてもらわなくては困るのですが、危険が明確になってから対応するよりも、むしろ企業側が出来るだけ開発の段階で問題を潰しておく、言い換えれば(私の大学院時代の先生の言葉を借りて言えば)安全に関する品質を作りこんでいくことが重要なのだと思っています。前に企業は事故ゼロを「目指す」べきといったのはこのような意味です。品質の作りこみは日本の優良企業の「伝統芸」ですので、インセンティブを上手く与えられれば決して不可能ではないと思うのですが。

34. 角田　真理子 (明治学院大学法学部消費情報環境法学科助教授)

2006 年 12 月 16 日　14:22

自動車のリコール制度は、道路運送車両法で法定され、個別の情報は国土交通省のホームページで検索出来るようになっています。

その他の製品では、大隅さんもおっしゃっているように、ユーザー登録している製品は企業から消費者に連絡することができますが、一般消費財全般では難しいと思われます。最近は、社会的に企業がリコール情報を出すことが定着してきましたが、漏れがどれくらいあるのかどうかはわかりません。危険度が高い製品については、リコール制度を法定して、ユーザー登録を義務付けたり、リコール隠しなどについては厳しい行政制裁を設けるといった対応も必要ではないかと思います。また、業界の自主的な取組みでも制度化したほうがいいと思われ、取組みが期待されます。国際規格作りの動向も注目して行きたいものです。

また、国土交通省がホームページで実施しているユーザーから不具合情報を収集してそれを検索できる自動車の不具合情報検索制度は参考になります。他の製品にも広がるといいと思います。

更に、マスコミ報道にも工夫が必要と考えます。ネット環境のない人も少なくありませんし、日々のニュースや社告だけでは、見逃したりどこかに行ってしまったりします。例えば新聞に１カ月分など定期的な保存しやすい集約情報欄を作るとか、テレビのデジタル情報コーナーを活用するといったことも考えられな いでしょうか。

リコール情報をすみずみまでに届かせ、消費者が申し出るようにするための方策としては、大隅さんが地方自治の「自助」と「共助」をあげておられましたが、私も重要と考えています。地域の力を使うということですね。特に高齢者家庭などには、積極的に働きかける工夫も必要でしょう。

消費者政策では、取引問題を中心に高齢者を見守るシステムや「出前講座」といった届ける仕組みを実施しはじめていますが、こうしたものもリコール情報の浸透に活用できるのではないかと思います。身近な窓口とされている消費生活センターは、市区町立は360 程度しかありません。全国の市区町村全てに設置し、拠点とてきめの細かい対応ができるようになるといいのではないかと思います。

消費者教育について、森田さんが紹介された杉並区の「よのなか科」という科目の設置は、私が必要と考えていた内容の実践だと思いました。ある進学校の家庭科の先生が、調理の「湯がく」といった意味や道具の名前など生活の基本がわかっていないと国語の読解力や歴史の理解が浅くなり、動機付けをうまくすることが大切とおっしゃっていました。どういうことが危険なのかを知識だけではなく体験することが重要との指摘は、リスク感覚を育てる基本なのではないかと思いました。

高さんが紹介してくださった公的年金の運用に製品の安全性への配慮の視点を取り入れる仕組みは、企業に対するプレッシャーとなり、環境も含めて有効な方法と思いました。

35. 投稿者 森田 師郎（杉並区危機管理室危機管理対策課長）

2006 年 12 月 16 日 16:49

投稿が遅れて申し訳ありません。先ほど出張から帰宅いたしました。今朝のはネットカフェからでした。便利になりました。

さて、リコールの問題ですが、すでに皆さんが指摘されていらっしゃいますとおり、マスコミの活用や企業の内部努力（昨年のファンヒーターのように）或いは企業間の連携による互助方式などありますが、基本はメーカーへの登録ではないかと考えていました。第１週でも指摘があったと思いますが、情報（プライバシー）と命とどちらが大事か、ということだと思います。情報流出などリスクはその分増加しますが、命に危険の及ぶ可能性のある物は、そうした制度を作り出したほうが良いのではないかと思います。同僚に確認しましたら、かつて生ごみ処理機の不具合があり、メーカーがリコールに乗り出したところ、どうしても掴みきれない消費者がいて、区が補助金を出していたことから、活用できないかとの依頼があったそうです。担当者が個別に消費者と連絡を取り、了承を得た上でリコー

ルを実施できたそうです。
一方、「官」としての役割ですが、ご指摘のあったように、今、「自助」「共助」の重要性が再確認されています。以前にも申し上げましたが、災害時、「官」の機能は非常に限定されてきます。例えば、警察や消防が救ってくれると考えがちですが、阪神淡路大震災のとき約 8 割は地域の人たちによる救出でした。「官」の限界がはっきりし、ボランティア活動がクローズアップされ、「自助」:「共助」:「公助」＝7:2:1 が定着し始めています。自分でできること、 しなくてはいけないこと、誰かが救うべきこと、そして公ができること・やるべきことをはっきりとさせ、相互に了解しあうことが大切です。「自助」「共助」に必要な情報や仕組みづくり、いわば土台づくりを公が最大限の努力を重ねて取り組む。今、消費者センターは縮小の方向ですが、「官」である必要はないと思います。「民」が取り組む事業であってもよいと思います。ただ、国民の意見にありましたが、やはりこうした部分は公的な業務として公益的な法人がふさわしいと思います。改めて、危機管理・安全安心の確保の観点から、情報の収集・発信の拠点として消費者センターは各自治体には欠かせない存在となると思います。
「安全・安心をおざなりされた」ことへの反省として、例えば内閣府を頂点とした安全・安心ネットワークを全国に張り巡らせ、安全・安心確保体制の構築ができたらと考えています。時間はかかるかもしれませんが情報の提供を粘り強く継続し、消費者の意識変革を行っていく、危機センサーの感度を上げていく努力が必要だと思います。国を挙げて、安全・安心への大きな方向転換があれば、ムードづくりがあれば、安全・安心が文化としての定着していくのではないでしょうか。日本の国力・集中力を持ってすれば、決して不可能ではないと思います。そして、制度疲労をきたさないよう、常にモニタリングをしていくことで、システムの強化することができると思います。

36. 松本　恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授）

2006 年 12 月 17 日　01:44

石油ファンヒーター事故に関して急遽問題提起したところ、パネリストのみなさまに応えていただき、ありがとうございました。

まず、リコール情報を消費者に周知徹底することが重要である点ではみなさん一致しており、そのための方策として、公的機関が集約して政府の情報として発信する（大住）、危機管理・安全安心の確保の観点から情報の収集・発信の拠点として消費生活センターは自治体に欠かせない（森田）、危険度の高いものについてのみ企業間で協力し、業界団体や政府も支援してリコールを大々的に宣伝する（清水）、新聞に１カ月分ごとの定期的な保存しやすい集約情報欄を作る（角田）といった提案がなされました。とりわけ、ハンディキャップを負っている人々（高齢者や障害者、外国人などがこれに入るでしょうか）に対するきめ細かな対応の必要性が大住さんや角田さんから指摘されています。森

田さんからは、消費者の感度を高めるために危機管理に関する教育の必要性が、杉並区の「よのなか科」の紹介としてなされています。

他方、大住さんは、適切な情報提供がなされている状態では、後は消費者の安全を守る自己責任としての「自助」が重要であり、それをコミュニティの「共助」で補完する仕組みを提唱しています。森田さんからは、「自助」:「共助」:「公助」＝7:2:1であることが繰り返し提示され、「官」の役割は、「自助」「共助」に必要な情報や仕組みづくりにあることが指摘されています。

製品のユーザーがどこかに登録されている場合には、登録ユーザーに情報を届けることは比較的容易です。ただし、登録制度のある製品は限られています。そこで、角田さんからは、危険度の高い製品についてリコール制度の法定やユーザー登録の義務づけが提案されています。登録によるプライバシー侵害のおそれについては、森田さんから命の方が大事とのとの決断が示されています。マネーローンダリング対策として、資金移動についてはかなりの少額であっても身分証明書の提示等が求められる時代になってきたわけですから、危険性の高い一定の製品について、命を守るためのユーザー登録制度の義務化は検討に値する課題です。ただし、いったん登録していても、その後の引越等で追跡できなくなっている例もかなりあるようですが。

清水さんは、危険が明確になってからのリコールではなく、企業が開発段階で危害の芽をつぶしておくことが重要と指摘しています。この点については他のパネリストの方々も異論はないと思いますが、大住さんの挙げている3つの点、すなわち、製品の開発速度に安全確保が追いついていないこと、製品の活用方法が広がり従来の視点では見落とされがちな要素があること、製品の高度化・多機能化によりその使用方法が複雑になっているのに専門知識をほとんどもたない消費者が増えてきたことに、開発段階でどう対応するかを考えることにつながります。大住さん自身は、商品化段階で有良な顧客に、安全性という観点からみた意見やマニュアルのわかりやすさについての意見を出してもらうことを提案しています。このような製品開発段階からの消費者の視点のインプットは、事業者と消費者のコラボレーションとしての進むべき方向を示していると思います。

高さんからは、製品開発段階での安全確保や販売開始後の安全確保、さらには事故が生じた後の被害救済までを含めて、「安全確保に前向きな企業が得をし、怠れば損失を被る仕組みとしての市場メカニズム」を促進するために、公的年金について、『製品安全への取り組み』を評価して運用先を選ばせるという思い切った提案をしています。公的年金は、国民や労働者といった「民」のものですが、「官」も一部拠出しており、「官」が管理している点で、一種の「公的資金」と言ってもよいかもしれません。金融システムの危機を回避するために必要だとしてあれだけ多額の公的資金を銀行に投下したこともあるわけですから、 製品安全（に限定する必要はないかもしれませんが）への企業の指向性を高めるために、公的年金を活用するという案は十分検討に値すると思います。

最後に、1週間に渡ったシンポジウムを終えるにあたって、議論に参加してくださったパネリストのみなさま、意見をお寄せくださった国民のみなさまに感謝申し上げます。